

No. 8

**NQI**  
المعهد القومي للجودة  
National Quality Institute

# مجتمع الجودة

صفحة ٥٦

مارس ٢٠١٨

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة



م. طارق قايبيل :  
مصر تنجح في اجتياز  
المراجعة الرابعة  
لسياستها التجارية  
بمنطقة التجارة العالمية



د. محمد عثمان: توقيع ٤ بروتوكولات تعاون  
في مجال التدريب والتأهيل والإستشارات

برامج تدريبية لتطبيق نظام الأمان  
في نظم المعلومات طبقا لمواصفة  
ISO 27001



تأهيل مؤسسة

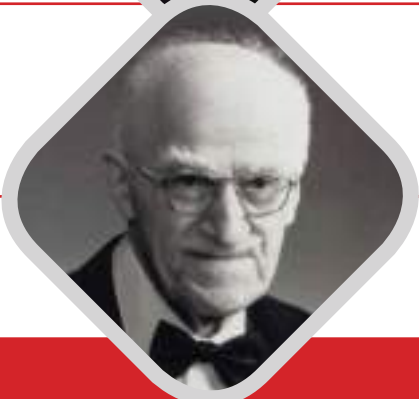
”أمنية الخيرية“ للحصول على نظم  
إدارة الجودة ISO 9001:2015



المعهد القومي للجودة  
ينفذ مشروع عمل  
للهيكل البنائي الموحد  
لمواصفات الأيزو

معايير ومؤشرات جودة الحكومات  
طبقا للمعايير الدولية

وسام الجودة للدكتور جوزيف جوران



# الطعم الأصلي بين إحديكي





بقلم :

د.م. محمد عبد المطلب عثمان

## دور الجودة فى خدمة المجتمع

تعتبر الجودة فى حياتنا من العوامل التى تساعد على استغلال الامكانيات والطاقات وذلك لزيادة الجوانب الإيجابية للوصول إلى الرفاهية بما يحقق الإحساس بالرضا وارتفاع الروح المعنوية والانتماء والولاء للوطن ومن هنا نرى توضيح مايلى:

ما هو مفهوم هذه الكلمة وما هى الأهداف الكامنة وراء هذا المفهوم وكيف يمكن أن نطبق الجودة كمفهوم وكإدارة ونستفيد من أهدافها ونحقق من ورائها المكاسب ونضمن رضا عملائنا. لعل هذه الأسئلة وأبعد منها تكون حاضرة لدى صاحب أى مؤسسة أو منشأة أو هيئة أو مصنع ينظر إلى الحاضر والمستقبل القريب أو البعيد من خلال النظر إلى تحديات العصر والمتمثلة فى عولمة الاقتصاديات . فكل المؤسسات والشركات والمصانع تسعى اليوم للتوافق مع هذه المعطيات وهدفها الأساسي هو رضا العميل وتحقيق رغباته وتلبية طموحاته بل أبعد من ذلك وهو إبهار العميل.

إذا، ما هو السر وراء هذه الكلمة ( الجودة )؟ ولماذا صارت الكلمة الأكثر ترددا فى عالم المنتجات والخدمات بشتى أنواعها؟ وهل الجودة هى أسلوب إدارى أم صفة أو خاصية فى المنتج والخدمات؟ وهل المقصود حقيقة من وراء تبني فكر وأسلوب وإدارة الجودة هو رضا العميل؟ أم أن الحقيقة هى تحقيق المكاسب والأرباح؟ وهل هذين العاملين مرتبطين معا ولا يمكن الفصل بينهما؟ حقيقة كل هذه الأسئلة وعلامات الاستفهام تحتاج الكثير والكثير من الدراسة والتوضيح ولنبدا معا بمعرفة معنى الجودة ثم نتناول فوائد تطبيق مفاهيم الجودة وللجودة معنيين متشابهين وفى نفس الوقت بينهما اختلاف هما :

١- من وجهة نظر العميل يرى أن الجودة هى جودة التصميم وهو ما يتحقق من خلال خصائص الجودة والسعر.  
٢- من وجهة نظر الشركة ترى أن الجودة هى جودة الأداء وتماسكه عبر الوقت وهو ما يتحقق من خلال مطابقة المواصفات.

وعليه فإن المعنيين المتشابهين هما جودة التصميم وجودة الأداء وكلاهما وجهان لعملة واحدة. إن عالم المنتجات والخدمات اليوم يتبنى مفهوم الجودة ورضا العميل بالإضافة إلى تحقيق الربح وزيادة الإنتاجية ولعل الداعي لهذا التوجه زيادة المنافسة العالمية وتوافر البدائل لدى العميل أو المستهلك مما يعطيه الفرصة للاختيار والمفاضلة بين سلعتين من نفس النوع الذي يريده. إن حصول الشركات والمؤسسات والمصانع على شهادات الأيزو مع التطبيق الكامل لها سوف يكون السبيل للنجاح وكسب ثقة العملاء ويجب على الشركات والمؤسسات التي تريد لنفسها البقاء اعتناق فكر ونظم إدارة الجودة وعلى القيادات والمسؤولين الإداريين أن يعلموا أن الجودة هى فكر وأسلوب وأهداف وتطبيق ونتائج وأن يتحرروا من مقاومة التغيير وتغليب مصلحة الإنتاج على جودة المنتجات .

وأخيرا

تعد الجودة مطلب أساسى فى كل شؤون الحياة حيث أنها تقوم بعملية التوظيف المتوازن للعمليات الإدارية التي تعمل على الحصول على سلعة أو خدمة ذات مستوى عالي تعمل على إشباع الحاجات الأساسية للمستهلك والحصول على تقييم جيد من قبل المستهلك الذي يقبل عليها .

داخل العدد



# الجودة

مجلة تصدر كل شهرين عن المعهد القومي للجودة

رئيس مجلس الإدارة ورئيس التحرير

د.م/ محمد عبد المطلب عثمان

الإشراف العلمي

م/ مدحت فهمى صالح

رئيس التحرير التنفيذي

أ/ ياسر الفتياي

أسرة التحرير

أ/ اسلام رضا - أ/ ريهام اسامة

أ/ محمد السيد

التسويق والتوزيع

أ/ داليا يحيى

٢ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة / تليفون : ٢٢٨٧٣١١٤ - ٢٢٨٧٣١١٥ / فاكس : ٢٢٧٤٣٢٩٨

البريد الإلكتروني: [info@nqiegypt.org](mailto:info@nqiegypt.org)

الموقع الإلكتروني: [www.nqiegypt.org](http://www.nqiegypt.org)

[www.Facebook.com/national.quality.institute](http://www.Facebook.com/national.quality.institute)



المعهد القومي  
للجودة يوقع ،  
بروتوكولات في  
مجال التدريب  
والتأهيل

الأخبار



حوار مع .....



٤٤



الجودة اونلاين

جوزيف  
جوران

٤٥

وسام الجودة

تأهيل أول دفعة من  
الأطباء المطريين وفقاً  
لبرنامج الاعتماد الدولي  
لجودة الرعاية الصحية

٤٦

أ.د. كمال إمام -  
أستاذ بجامعة عين شمس  
وخبير جودة التعليم

٤٧



العاء الدافئ  
بالعسل الأبيض  
تنظيف المعدة  
والوقاية من  
الأمراض

المستهلك

مقالات  
علمية

٤٨



٤٩

"إستراتيجية جديدة لحماية  
المستهلك في لبنان"

عالم الجودة

٥٠



## وزير التجارة والصناعة يتلقي تقريراً حول مؤشرات أداء المعهد القومي للجودة عن شهر فبراير الماضي

م . طارق قابيل : حريصون علي  
الارتقاء بالبنية التحتية للجودة وتعزيز  
القدرة التنافسية للمنتجات المصرية في  
السوقين المحلي والخارجي

تلقى المهندس طارق قابيل وزير التجارة والصناعة تقريراً  
مفصلاً حول مؤشرات أداء المعهد القومي للجودة عن شهر  
فبراير الماضي وذلك في إطار المتابعة الشهرية لمراحل تنفيذ  
خطة الارتقاء بمنظومة الجودة المصرية والتي تنتهجها الوزارة  
حاليا بهدف تعظيم دور الجهات التابعة بهدف الحفاظ على صحة  
وسلامة المستهلك.

د. محمد عثمان : إتاحة خدمات  
تدريبية لتطبيق نظام الأمان في نظم  
المعلومات طبقاً لمواصفة أيزو 27001



داخلي طبقاً للمواصفة الدولية أيزو ١٩٠٠١، ومراجع داخلي لنظم سلامة الغذاء، وكذا التعريف بالمبادئ والمفاهيم الأساسية لنظم إدارة الجودة طبقاً للمواصفة الأيزو ٩٠٠١/٢٠١٥، والمتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار والمعايرة طبقاً للمواصفة الأيزو ١٧٠٢٥/٢٠١٧، مشيراً إلى أن المعهد قام بالانتهاء من دبلوم إدارة الجودة وتسليم الشهادات للدارسين.

وأضاف عثمان أن المعهد قام بمراجعة وتقييم وإصدار الشهادات الخاصة بصلاحية شركة عاملة في تقديم خدمات التدريب والتأهيل، وجاري متابعة جهتي تأهيل بما يساهم في تحسين التطبيقات الخاصة بنظم الجودة داخل القطاع الصناعي والخدمي وكذا نشر ثقافة الجودة بالمجتمع المصري.

وأوضح قابيل أن تطوير منظومة الجودة المصرية يأتي على رأس أولويات الوزارة خلال المرحلة الحالية، مشيراً إلى حرص الوزارة على الارتقاء بالبنية التحتية للجودة وذلك بالتنسيق والتعاون مع عدد من الجهات والمنظمات الدولية فضلاً عن الجهات المعنية المصرية بهدف تعزيز القدرة التنافسية للمنتجات المصرية سواء في السوق المحلي أو الأسواق الخارجية.

وحول أهم الأنشطة التي قام بتنفيذها المعهد القومي للجودة خلال شهر فبراير الماضي أوضح الدكتور محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد أن المعهد قام بتقديم الخدمات التدريبية المتعلقة بتطبيق نظام الأمان في نظم المعلومات طبقاً للمواصفة القياسية الدولية الأيزو ٢٧٠٠١، بالإضافة إلى إعداد مراجع



## المعهد القومي للجودة يوقع ٤ بروتوكولات في مجال التدريب والتأهيل والاستشارات



والأهلية شملت هيئة المجتمعات العمرانية حيث تم الإتفاق على تأهيل فرعى الهيئة بكل من العاصمة الإدارية الجديدة وجهاز مدن العاشر من رمضان والأقصر وأسوان الجديدة وذلك للحصول على شهادة نظم السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 وشهادة نظام إدارة الجودة

فى إطار جهود المعهد القومي للجودة بنشر ثقافة الجودة والتطوير المؤسسى سعياً نحو تحسين مستوى الأداء ورضاء العملاء من خلال تطبيق المعايير الدولية فى مجالات نظم الإدارة والبيئة والسلامة والصحة المهنية، وقع المعهد عدد من بروتوكولات التعاون مع عدد من الجهات الحكومية





كل من بيت الإدارة العربي الدكتور محمود رضوان رئيس مجلس إدارة الشركة، وشركة ترى ستار ممثلة في الدكتور محمد الصاوي رئيس مجلس إدارة الشركة ومؤسسة المجلس ممثلة في أستاذ أحمد الشاهد المدير التنفيذي للمؤسسة.

ISO 9001:2015. وقد وقع البروتوكول كلاً من الدكتور محمد عثمان رئيس مجلس إدارة المعهد والدكتور مازن حسن عبده نائب رئيس هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة، كما شملت البروتوكولات التي وقعها المعهد ٣ بروتوكولات في مجال التدريب والتأهيل والاستشارات مع



## فيرست برنت

إحدى شركات مجموعة فيرست للتمية الصناعية

### رائدة صناعة الورق و الكرتون المضلع وطباعة الاوفست ...

أنشئت فيرست برنت في عام ٢٠٠٩ ومنذ بداية العمل بها فقد لعبت دوراً بارزاً في تغير خارطة السوق المصرى والمنطقة العربية في مجال الطباعة والتغليف للعب والصناديق بأحجامها المختلفة ( دوبلكس - مضلع ) وتستهدف خلال العام الحالى تعظيم اسهمها التصديرية إلى المنطقة العربية و الأفريقية وذلك من خلال أحدث الماكينات والمعدات ونظم العمل في هذا المجال مما مكنها من التعامل والتوريد إلى كبرى الشركات المصرية والدولية وقدمت البديل عن العبوات التي كان يتم استيرادها من الخارج وساعدها على ذلك ما تقدمه من جودة متميزة حسب المعايير والمقاييس العالمية للجودة علاوة على الخدمة النوعية للسادة العملاء الكرام.





## فيرست برنت

إحدى شركات مجموعة فيرست للتمية الصناعية



## ويعد دورة تدريبية حول المراجعات الداخلية طبقاً لأحدث مواصفات المعامل الدولية ISO/IEC17025:2017 المواصفة والمواصفة الدولية ISO19011:2011



وقد اشتملت الدورة على عدد من الموضوعات شملت مبادئ المراجعات الداخلية والإعداد والتجهيز والتخطيط للمراجعات الداخلية وطرق وأساليب تنفيذ المراجعات الداخلية وإعداد التقارير وعدم المطابقة والإجراءات التصحيحية فضلاً عن تأهيل المراجعين الداخليين وتاريخ الجودة والمفاهيم الأساسية للإعتماد الى جانب عائلة مواصفات الـ ISO17000 وخلفية تاريخية عن المواصفة الـ ISO/IEC17015 وتحديثاتها حتى صدور 2017 وكذا التغيرات بين المواصفة ISO/IEC17025:2005 والمواصفة ISO/IEC17025:2017 وشرح لأبواب المواصفة (8 باب) وورش عمل تطبيقية للمواصفة ISO/IEC17025:2017 ورشة عمل).

عقد المعهد القومي للجودة دورة تدريبية حول "المتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار والمعايرة ISO17025:2017 والمراجعة الداخلية"، وذلك لأول مرة خلال الفترة من فبراير إلى أول مارس الماضي حيث تم تحديث إصدار هذه المواصفة من عام 2005 إلى عام 2017 وقد شارك في هذه الدورة 16 متدرب من مصلحة الكيمياء والمعمل المركزي للمبيدات وقام بالتدريب في هذه الدورة كل من دكتور / عبده سعد الدين السيد مصطفى رئيس فريق مراجعين دولي معتمد بمنظمة المراجعين الدوليين بانجلترا IRCA (مدرب رئيسي)، و مهندس / أمين عبد الهادي أمين مقوم فني معتمد بالمجلس الوطني للإعتماد EGAC (مدرب مساعد).



## مصر و43 دولة افريقية يوقعون اتفاق التجارة الحرة القارية الافريقية بالعاصمة الرواندية كيجالي

وقال الوزير أن الاعلان أشار إلى أهمية القرارات التي أصدرها الاتحاد الأفريقي بشأن التكامل الإفريقي، وتعزيز التعاون التجاري بين الدول الإفريقية وتسريع وتيرة إطلاق منطقة التجارة الحرة القارية، وكذلك القرار المتعلق بمفاوضات إطلاق منطقة التجارة الحرة القارية. وأضاف أن الإعلان لفت إلى بعض النقاط المطروحة للبحث والتفاوض ببيروتوكولي تجارة السلع وتجارة الخدمات في إطار اتفاقية إطلاق منطقة التجارة الحرة القارية، مشيراً إلى أن الإعلان قد أكد أيضاً على أهمية إقامة سوق منفتح وأمن للبضائع والخدمات بالدول أعضاء الاتحاد الإفريقي من خلال توفير بنية تحتية ملائمة فضلاً عن تقليص التعريفات الجمركية وإزالتها بمرور الوقت، إلى جانب إزالة الحواجز غير التعريفية والتي تقف حائلاً أمام التدفقات التجارية والاستثمارية بين الدول الإفريقية.

أعلن المهندس طارق قابيل وزير التجارة والصناعة اختتام فعاليات قمة الاتحاد الأفريقي المنعقدة بالعاصمة الرواندية كيجالي والتي تم خلالها توقيع اتفاق إطلاق منطقة التجارة الحرة القارية الإفريقية حيث وقعت مصر و 43 دولة إفريقية ليصل إجمالي عدد الدول الموقعة على الاتفاق إلى 44 دولة، مشيراً إلى أن القمة أسفرت عن صدور إعلان ختامي يؤكد رغبة الدول أعضاء الاتحاد في تعميق التكامل بين الدول الإفريقية من خلال منطقة التجارة الحرة القارية ويشيد بالتقدم المحرز في المرحلة الأولى من المفاوضات والتي أسفرت عن صياغة الاتفاقية التي أسست لإطلاق منطقة التجارة الحرة القارية ويدعو إلى ضرورة قيام وزراء تجارة دول الاتحاد بوضع خارطة الطريق الخاصة بمفاوضات المرحلة الثانية.

## وتتجح في اجتياز المراجعة الرابعة لسياساتها التجارية بمنظمة التجارة العالمية

م. طارق قابيل : اجتياز المراجعة يمثل شهادة ثقة  
من المجتمع الدولي في السياسات التجارية المصرية

على التزام مصر  
الكامل بالنظام  
التجاري متعدد  
الأطراف وذلك في  
إطار عضويتها  
بمنظمة التجارة  
العالمية منذ نشأتها  
في عام ١٩٩٥ ومن  
قبلها عضويتها  
باتفاقية الجات منذ  
عام ١٩٧٠ .  
وأضاف الوزير  
أن الرسالة الثالثة  
أكدت إدراك مصر



وسط إشادة بالغة  
من الدول أعضاء  
منظمة التجارة  
العالمية نجحت  
مصر في اجتياز  
المراجعة الرابعة  
لسياساتها التجارية  
والتي عقدت بمقر  
المنظمة بجنيف  
بحضور وفود الدول  
الأعضاء بالمنظمة  
والذي يبلغ عددهم  
١٦٤ دولة ، حيث  
قام الوفد المصري

والذي ترأسه المهندس طارق قابيل وزير التجارة والصناعة  
باستعراض التطورات التي شهدتها الإقتصاد المصري خلال الـ  
١٣ عاماً الماضية منذ آخر مراجعة لسياسات مصر التجارية  
في عام ٢٠٠٥ ، كما تم الرد على كافة التساؤلات المطروحة  
خلال اجتماعات المراجعة من قبل وفود الدول أعضاء  
المنظمة. وفي هذا الإطار أكد المهندس طارق قابيل وزير  
التجارة والصناعة أن نجاح مصر في اجتياز هذه المراجعة  
يمثل شهادة ثقة من المجتمع الدولي في السياسات التجارية  
المصرية ، مشيراً إلى أن مصر قد بعثت بأكثر من رسالة هامة  
خلال فعاليات المراجعة حيث تضمنت الرسالة الأولى التأكيد  
على حرص مصر على إتاحة كافة المعلومات المتعلقة ببرامج  
الإصلاح الإقتصادي الشامل الذي نفذته الحكومة مؤخراً لكافة  
شركائها التجاريين ، بينما تضمنت الرسالة الثانية التأكيد

الكامل لكافة التحديات التي لا تزال تواجهها للوصول لأهدافها  
التنموية الإستراتيجية والتي تتضمن البطالة والتضخم وحلها  
في إطار من الشفافية والشمولية.  
ولفت قابيل أنه قد استعرض في كلمته أمام وفود الدول  
الأعضاء خلال الجلسة الافتتاحية لفعاليات المراجعة لمستقبل  
الإقتصاد المصري في إطار استراتيجية التنمية المستدامة  
ورؤية مصر ٢٠٣٠ والتي تشير إلى أن مصر تمتلك حالياً  
إقتصاد سوق مستقر ومنفتح ، لافتاً إلى أنه تم أيضاً استعراض  
إستراتيجية مصر لتعزيز التنمية الصناعية والتجارة الخارجية  
والتي تستهدف تحريك الإقتصاد بخطوات سريعة وثابتة لخلق  
بيئة أعمال أفضل للقطاع الخاص لاسيما لقطاع المشروعات  
الصغيرة والمتوسطة ومنتاهية الصغر ودمجها في سلاسل  
القيمة المحلية والعالمية.

## المعهد القومي للجودة ينفذ مشروع عملي حول الهيكل البنائي الموحد لمواصفات الايزو



في اطار فعاليات برنامج تعزيز التجارة والأسواق الدولية TDMEP ومن خلال تعاون وزارة التجارة والصناعة مع الاتحاد الأوروبي تم تنفيذ المرحلة الرابعة للبرنامج من خلال المشروع التطبيقي بالمعهد القومي للجودة حيث تضمن البرنامج التدريبي "تنفيذ المشروع العملي high level (HLS structure)" وذلك خلال الفترة من ٢٢-١٨ فبراير ٢٠١٨ وهو المشروع الذي سبق التحضير له من خلال MR.HAY الخبير الهولندي مع مجموعة العمل

تحتاج لتطبيق نظم الإدارة أو جهات بالفعل لديها خبرات بالعمل بالنظم الجديدة. وفي هذه الأثناء تم بالفعل اتمام عدة زيارات عملية لمواقع العملاء بحضور MR.HAY وفريق العمل بالإدارات الفنية بالمعهد ومن ضمن هذه الشركات ( شركة أنبى - جهاز تعمير القاهرة الكبرى - شركة Europcar ) حيث تم التعرف على العملاء واحتياجاتهم الفعلية ورغبتهم في وجود النظام واستمرارية الأعمال والتحسين المستمر وتم التوصل الى مقترح عملي مبدئي للتنفيذ.

بالادارات الفنية 7-UP TEAM بهدف تنفيذ حدث عملي من خلال اتمام عرض حي للعملاء عن النظام الجديد والمعد من قبل منظمة الايزو فيما يطلق عليه الهيكل البنائي الموحد للمواصفات HLS وتجرى مراحل المشروع بداية من خلال وضع معايير اختيار العملاء للمشاركة ودراسة السوق وإتمام البحوث اللازمة لاختيار مجموعة العملاء للمشاركة من مختلف الفئات: والتي شملت جهات قامت بالفعل بتطبيق نظم الإدارة وتحتاج لتحديث العمل بالنظم الجديدة أو جهات

## وينظم دورة تدريبية لموظفي جامعة حلوان حول قياس مؤشرات الأداء



أنطلاقاً من الدور الرائد للمعهد القومي للجودة في نشر ثقافة الجودة ... نظم المعهد دورة تدريبية بعنوان « تقييم وقياس مؤشرات الأداء» لعدد ٤٧ فرد من موظفي جامعة حلوان وقد قام بالتدريب مهندس أسامة الملبجي خبير الجودة ومن أهم النقاط التي تضمنتها الدورة التدريبية :  
الجودة والتميز في الأداء والاستدامة ومعايير الجوده والتميز في الأداء ومؤشرات قياس الأداء فضلاً عن مؤشرات الأداء الاقتصادية والبيئية والمجتمعية وتقرير وتوصيات تحسين أداء العمليات.  
وقد تمت هذه الدورة على مرحلتين المرحلة الأولى خلال الفترة من ٢٢ الى ٢٤ يناير الماضى، والمرحلة الثانية خلال الفترة من ٣٠ يناير إلى ١ فبراير الماضى وقد أشاد جميع الحضور بأهمية الدورة التدريبية و أهمية دور المعهد في نشر ثقافة الجودة .

## وزيرا التجارة والصناعة والإنتاج الحربي يشهدان توقيع 3 بروتوكولات في مجال تنمية وتطوير الصناعة المصرية



والإنتاج الحربي . وأوضح اللواء محمد سعيد العصار وزير الدولة للإنتاج الحربي أن قطاع الإنتاج الحربي يمتلك إمكانات تصنيعية وبحثية هائلة وتمثل قيمة مضافة كبيرة للصناعة المصرية ، مشيراً إلى أن القطاع الخاص يمثل شريكاً أساسياً في مجال تعزيز الصناعة الوطنية وزيادة تنافسيتها بالسوقين المحلي والعالمي . وأشار العصار إلى حرص وزارة الإنتاج الحربي على نقل الخبرات والتكنولوجيات الصناعية المتطورة للصناعة الوطنية من خلال توقيع عدد كبير من اتفاقيات التعاون الصناعي مع كبريات الشركات العالمية ، لافتاً إلى أن اتفاقيات التجارة الحرة الموقعة مع عدد كبير من الدول والتكتلات الإقليمية والعالمية تسهم في زيادة تنافسية المنتج المصري في هذه الأسواق .

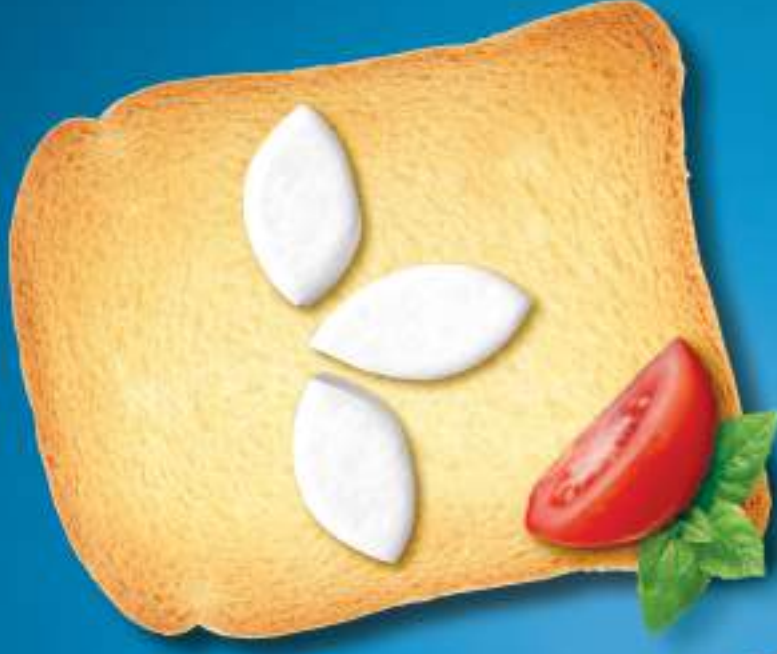
شهد المهندس طارق قابيل وزير التجارة والصناعة واللواء محمد سعيد العصار وزير الدولة للإنتاج الحربي توقيع ٣ بروتوكولات تعاون بين وزارتي التجارة والصناعة ممثلة في مركز تحديث الصناعة ومجلس الصناعة للتكنولوجيا والابتكار ووزارة الإنتاج الحربي ممثلة في الهيئة القومية للإنتاج الحربي .

وقال قابيل أن توقيع هذه البروتوكولات يأتي في إطار تعظيم الاستفادة من الإمكانيات التكنولوجية والصناعية والبحثية المتوافرة لدى الوزارتين بما يسهم في تنفيذ خطة إستراتيجية وزارة التجارة والصناعة لتعزيز التنمية الصناعية وتعميق وتحديث الصناعة بكافة قطاعاتها ، مؤكداً أن توقيع هذه البروتوكولات يعد ترجمة حقيقية للتعاون المستمر بين وزارتي الإنتاج الحربي والصناعة للإرتقاء بالقدرات التنافسية لمختلف القطاعات الصناعية المصرية





طعم الجبنة الاصلي



f ObourlandCheese  
www.obourland.com

## وزير التجارة والصناعة يعلن موافقة منظمة العمل الدولية على استكمال المرحلة الثانية من برنامج العمل الأفضل في مصر حتى نهاية عام 2018



الماضي من رفع اسم مصر من قائمة البلدان المحظور عليها استخدام علامة شركة ديزني العالمية وذلك لمدة ٦ أشهر استثنائية كمرحلة أولى ، مشيراً الى أن الجهود المصرية غير المسبوقة لتحقيق الإصلاح الاقتصادي الهيكلي كانت السبب الرئيسي للتوصل إلى هذا القرار وهو ما أكدته التقارير الإيجابية لكافة جهات التقييم الدولية وعلى رأسها صندوق النقد والبنك الدولي.

وأكد وزير التجارة والصناعة أن استكمال البرنامج في مصر يعد شهادة دولية من منظمة العمل التابعة للأمم المتحدة على استقرار وتحسن الأوضاع السياسية والاقتصادية والتشريعية والعملية بها؛ مما يساعد على جذب مزيد من الإستثمارات الأجنبية وإحداث طفرة في الصادرات المصرية، مشيراً إلى أن هذا البرنامج يتم تطبيقه في عدد من دول العالم التي شهدت مضاعفة لصادراتها وتتضمن الأردن واندونيسيا وفيتنام وبنجلاديش.

أعلن المهندس/ طارق قابيل وزير التجارة والصناعة أن منظمة العمل الدولية قد وافقت مبدئياً على استكمال المرحلة الثانية من برنامج العمل الأفضل في مصر وذلك حتى نهاية عام ٢٠١٨، مشيراً إلى أن هذا القرار سيسهم في رفع اسم مصر من قائمة البلدان المحظور عليها تصنيع وتصدير منتجاتها من الملابس الجاهزة والمفروشات إلى الشركات العالمية وعلى رأسها شركة ديزني العالمية . وقال الوزير أن هذا

القرار يأتي نتيجة للمباحثات المكثفة التي أجراها مع السيد/ جاي رايدر مدير عام منظمة العمل الدولية بمقر المنظمة بمدينة جنيف والتي تم خلالها التأكيد على التزام مصر بالاتفاقيات الدولية المتعلقة بحرية تنظيم المنظمات النقابية العمالية، مشيراً إلى أن مصر ترتبط بعلاقات وثيقة مع منظمة العمل الدولية تمتد لنحو ٨٢ عاماً منذ انضمام مصر لعضوية المنظمة حيث صدقت مصر حتى الآن على ٨ اتفاقيات عمل أساسية للمنظمة. ولفت قابيل إلى أن الحكومة كانت قد تمكنت خلال شهر يوليو

## ينفذها المعهد القومي للجودة

# تأهيل مؤسسة امنية مصر الخيرية للثقافة والفنون للحصول على نظم إدارة الجودة ISO 9001:2015



في إطار جهود المعهد القومي للجودة لنشر ثقافة الجودة من خلال التعاون مع منظمات المجتمع المدني والجمعيات في سبيل الارتقاء بالخدمات المقدمة من خلال تطبيق المعايير الدولية في نظم الإدارة والجودة فقد تعاقد المعهد مع مؤسسة امنية للثقافة والفنون لتأهيل المؤسسة للحصول على شهادة نظام ادارة الجودة ISO 9001:2015 .

وقد تم عرض نظام وتاريخ المؤسسة من م. امنية طنطاوي - رئيس مجلس الأمناء منذ بدء العمل من خلال أكاديمية لتعليم الفنون ١٩٩٠-٢٠٠٢ ثم اشهار المؤسسة ٢٠٠٧ وهي مشهورة تحت إشراف وزارة التضامن الاجتماعي ترعى الصم وضعاف السمع والأسر الفقيرة وأيتام البيوت وتساعد الشباب والأمهات المعيلات لعمل مشاريع صغيرة وتتكفل بعلاج المرضى ودفع مصاريف المدارس لغير القادرين وجميع الأعمال الخيرية وبداية أنشطة المؤسسة ٢٠٠٩ حتى تم الوصول الى (٢٢ حرفة) من خلال عمل الإدارة والإنتاج الحرفي من المشغولات الجلدية والملابس.



## بالتعاون مع الاتحاد الاوربي

وزير التجارة والصناعة يعلن إطلاق المرحلة الثانية  
لمسابقة بوابة الابتكار لعام 2018

أعلن المهندس/ طارق قابيل وزير التجارة والصناعة إطلاق المرحلة الثانية لمسابقة بوابة الابتكار لعام ٢٠١٨ والتي تعكس أهداف وسياسات الدولة وإستراتيجية التنمية المستدامة ٢٠٣٠ الرامية إلى تعزيز محور دعم الابتكار لدى الشباب المصري وربطه بريادة الأعمال وإنشاء المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر لمواجهة التحديات والتنافسية العالمية المتغيرة والسريعة وتعميم الاستفادة من الموارد، وبناء كوادر بشرية مدربة وتمكين الشباب المبدعين والمبتكرين وصولاً إلى اقتصاد المعرفة والنمو، مشيراً إلى أن هذا المشروع يأتي في إطار تنفيذ أنشطة المرحلة الثانية من برنامج دعم إصلاح التعليم الفني والتدريب المهني الذي يتم تنفيذه بتمويل مشترك بين الحكومة المصرية والاتحاد الاوربي، وذلك بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

وقال الوزير ان هذا المشروع يستهدف إيجاد آليات جديدة لمواجهة متطلبات وتحديات السوق التي لم تعد تركز فقط على زيادة الإنتاج فقط بل إيجاد منتجات مبتكرة جديدة تضمن الريادة في العالم . وأوضح قابيل أن الموسم الأول استهدف دعم مبدأ التوعية ونشر ثقافة الابتكار وريادة الأعمال بين الشباب خاصة طلاب التعليم الفني والتدريب المهني، لتغيير النظرة المجتمعية نحو هؤلاء الطلاب ؛ مشيراً إلى أن الموسم الأول شارك فيه ٣ آلاف طالب وطالبة، بعدد ١٤٤٧ فكرة ابتكارية من جميع محافظات الجمهورية

الإمداد والقيمة للقطاعات الصناعية ذات المردود الاقتصادي الفعال في تحقيق التنمية الشاملة.

وفي إطار الأهتمام بدعم الابتكار وريادة الأعمال بين الشباب المصري أوضح قابيل أن الوزارة قامت بصياغة إستراتيجية للابتكار الصناعي وربطها بريادة الأعمال، تهدف إلى تعزيز القدرة التنافسية الصناعية لشركات القطاع الخاص، خاصة الصغيرة والمتوسطة، وزيادة حصة الإنتاج المصري في السوقين المحلي والعالمي ، وخلق الوظائف واستدامتها، مشيراً إلى أن الإستراتيجية تتضمن ١١ برنامج يتم تنفيذهم على اربعة مراحل .

تضمنت أفكار مميزة ورائدة وابتكارات جديدة في مجالات الهندسة، والطاقة، والزراعة، والسياحة، والخدمات المجتمعية حيث فاز ١٠ مشاريع من أفضل المشاريع المقدمة وجميعها لشباب يمثلون جيلا جديدا جدير بالاحترام . وأضاف أن الموسم الثاني يستهدف التحديات الصناعية والإقتصادية التي تواجه هذه القطاعات، وإيجاد أفضل الحلول الابتكارية لها، مشيراً إلى أهمية حث كافة الجهات الداعمة لريادة الأعمال والأفكار الابتكارية للتعاون معا لضمان استدامة تنفيذ هذه المسابقة، وتوجيه المساندة والدعم اللازم لتحويل هذه الأفكار الابتكارية الشبابية إلى مشروعات صغيرة ومتناهية الصغر تخدم سلاسل



## شركة توب هيلثي ميديكال

إحدى شركات مؤسسة توب هيلثي

مستحضرات تجميل طبيعية

كوزميتكس علاجي لعالج البشرة والشعر واصلاح

عيوب الجسم ورشاقة وتخسيس

منتجات عشبية لعلاج الأمراض المزمنة

منتجات عسل النحل الطبيعية الخام بكافة أنواعه

ولرفع مناعة الجسم ومقاومة الأمراض

إستشارات للتغذية العلاجية السليمة

عمل دورات وندوات متخصصة للعلاج بالطب

التكميلي

إنتاج متكامل لجميع منتجاتنا بمواد عشبية وزيوت

طبيعية وعطرية من الارض المصرية

الإدارة : شارع الشيراتون - أمام فندق بيلا فيستا - الفردقة - مصر

011-600603 / 0224393000

0113800993

[www.fb.com/tophealthymedical](http://www.fb.com/tophealthymedical)

Top Healthy Medical



بالتعاون بين مؤسسة 57357 ومؤسسة جونيت كوميشون

تأهيل أول دفعة من الأطباء المصريين وفقاً لبرنامج  
الاعتماد الدولي لجودة الرعاية الصحية



## مرورة بدر

التفذي الدكتور أشرف إسماعيل، الخبير المصري في مجال الجودة ورئيس كلية الطب العسكري لتخريج كوادر علمية قادرة على تغيير وتطبيق الجودة وضمان سلامة المريض تمهيدا لتطبيق منظومة التأمين الصحي في مختلف المحافظات المصرية التي تبدأ المرحلة الأولى منه مطلع يوليو القادم داخل مستشفيات ووحدات طب الأسرة بمحافظة بورسعيد.

وعلى الرغم من ارتفاع تكلفة هذه البرامج فإن دعم المجتمع المدني يرفع عن عاتق الدولة كاهل هذه الأعباء ويؤمن تنفيذ قانون التأمين الصحي بشكل جيد كما يجري في كل دول العالم، والدفعة الأولى هذا العام من بينهم ١٤ صيدليا دفعة الدكتور الراحل منير رياض أرمانبوس، راند صناعة الدواء ومستحضرات التجميل في مصر والشرق الأوسط تقديرا لدعمه لهذا البرنامج ودعمه لمنظومة التعليم والتطوير والتي ستبدأ عملها في مستشفيات معهد القلب والجلاء العسكري ومستشفى

الصحية وسلامة المريض (JCI) بمشاركة مؤسسة جونيت كوميشون الدولية لتحسين الرعاية الصحية، وعدد من ممثلي وزارات الصحة والمؤسسات والهيئات والمراكز الطبية بمنطقة الشرق الأوسط. وتعد شهادة الاعتماد التي تقدمها اللجنة من أهم الشهادات التي تسعى المنظمات الصحية للحصول عليها، نظرا لعملية التقييم التي تشمل كل النواحي مثل إجراءات دخول وخروج المريض بالإضافة إلى كل الجوانب الإدارية لتتوافق مع المعايير التي تحظى بها أفضل المستشفيات بالعالم، وهي تلك المؤسسة التي نفذت أهم برامج الجودة لدول منطقة البحر المتوسط وإفريقيا.

في حفل حضره رؤساء الشركات العالمية وممثل رسمي من القوات المسلحة وكلية الطب العسكري وعدد من كبار الأطباء المختصين ورؤساء المستشفيات الخاصة والعامه ورئيس المنظمة بولا ولسن والمدير

- حصل ما يقرب من ٦٠ طبيبا وصيدليا خلال شهر يناير الماضي على شهادة إدارة الجودة الطبية وسلامة المريض في إطار برامج هيئة (JCI) الأمريكية لاعتمادات الجودة الطبية ضمن أول دفعة من الأطباء في مصر تحصل على هذا الاعتماد الرفيع المستوى بالتعاون مع أكاديمية ٥٧٣٥٧ للعلوم الطبية. تم تخريج الدفعة الأولى من برنامج الاعتماد الدولي لجودة الرعاية الصحية وسلامة المريض من أطباء وصيادلة يمثلون مستشفيات وزارة الصحة والتأمين الصحي ومستشفيات الجيش والشرطة والمستشفيات الجامعية والتعليمية والمعاهد القومية الكبرى والتي تعد أعلى شهادة جودة تمنح دوليا وتمثل المعيار الذهبي للجودة عالميا لتقديم الخدمة بالمستشفيات والمراكز الطبية.

يأتي ذلك بعد دراسة لمدة عام كامل بمقر أكاديمية مؤسسة ٥٧٣٥٧ للعلوم الصحية نفذته مؤسسة اللجنة الدولية لجودة الرعاية

## صالون الجودة

أقام المعهد القومي للجودة صالون الجودة بعنوان «التوعية بتحديثات المواصفة القياسية الدولية ISO 17025» وقد حضر في هذا الصالون الدكتور / عبده سعد الدين السيد رئيس فريق مراجعين دولي معتمد بمنظمة المراجعين الدوليين بأنجلترا IRCA.

ويعتبر هذا الصالون تمهيدا لعقد الدورة التدريبية «المتطلبات العامة لكفاءة معامل الاختبار والمعايرة طبقا للمواصفة القياسية الدولية ISO 17025:2017 والمراجعة الداخلية» حيث تعتبر هذه المرة هي الأولى لشرح التحديث الأخير للمواصفة وقد حضر الندوة ٢٧ فرد وأقيم الصالون بمقر المعهد بمدينة نصر.

وتناول الصالون شرح المواصفة ISO 17025 والفروق والتغيرات المستجدة في الإصدار الجديد، وفي نهاية الندوة قام رئيس مجلس إدارة المعهد د/ محمد عثمان بتوزيع شهادات على المشاركين بالندوة؛ وفيما يلي شرح مبسط للمواصفة والتغيرات الطارئة عليها:

\* تعتبر المواصفة ISO 17025 الأكثر انتشارا حول العالم والتي تساعد على إظهار الكفاءة والجدارة لمعامل الاختبار والمعايرة.

\* بدأ ظهور هذه المواصفة مع بداية التسعينات متمثلة في الدليل الإرشادي ISO Guide 25، تم تحديث هذا الدليل عن طريق دمج مع المواصفة الأوربية EN45001 ليصدر الإصدار الأول للمواصفة ISO/IEC 17025:1999، ISO 9002 مع المواصفة الدولية ISO 9002، ثم الإصدار الثاني إصدار 2005 وهي المواصفة ISO/IEC 17025:2005 والمتوافقة مع المواصفة الدولية ISO 9001:2000، ثم الإصدار الثالث إصدار نوفمبر 2017 وهي المواصفة ISO/IEC 17025:2017.

\* تم الوضع في الاعتبار البيئة والممارسة العملية الجيدة عند تحديث المواصفة الدولية ISO/IEC 17025:2017 الإصدار الثالث.

- تعتبر هذه المواصفة هي المطالب العامة لكفاءة وجدارة المعامل (الاختبار - المعايرة) حيث تعتبر المرجعية العالمية لأنشطة المعامل حول العالم.

\* الحصول على نتائج إختبارات أو معايرة صحيحة وموثوق فيها هي لب والغرض الرئيسي والأساسي لتطبيق هذه المواصفة، حيث تسمح للمعامل بتطبيق نظام إدارة جودة واضح تساعد على أن يظهر ويبرهن ويدلل على كفاءته الفنية وجدارته وقدرته على الحصول على نتائج صحيحة موثوق فيها.

\* تطبيق مطالب هذه المواصفة يساعد على زيادة التعاون بين المعامل والكيانات المختلفة الأخرى عن طريق الحصول على نتائج ومعلومات مقبولة وموثوق فيها على مستوى أشمل وأوسع بين الدول على المستوى الدولي، حيث أن نتائج وشهادات الإختبارات يمكن قبولها من دولة لأخرى بدون الحاجة إلى إجراء مزيدا من الإختبارات مما ساهم في إزالة العقبات الفنية التي تعوق التجارة الدولية والتي تؤدي بدورها إلى تحسين وزيادة التبادل التجاري بين الدول.

\* عند الإعداد للإصدار الجديد (٢٠١٧) تم الوضع في الاعتبار التطوير في التكنولوجيا والسوق العالمي.

\* التطوير والتغيرات شملت تغيرات فنية وتغيرات في المفردات وفي أساليب نظم إدارة المعلومات وتحديثات مواصفة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

\* المواصفة الآن تشمل ثمانية أبواب رئيسية وهي (المجال- الوثائق المرجعية - المصطلحات والتعريفات - مطالب عامة - المطالب الأساسية الخاصة بهيكل المعمل - مطالب الموارد - مطالب العمليات - مطالب الإدارة).

إن هذه المواصفة تعتبر نقلة نوعية هامة جدا ووفرة في تطبيق نظم إدارة الجودة بالمعامل.



جمال عبد الناصر للتأمين الصحي وغيرها. وقد وفرت مؤسسة الجمعية المصرية لمكافحة الأورام كل الدعم اللوجستي والتقني للمتدربين وقدمت لهم شهادات التخرج، وتم توقيع بروتوكول الدفعة الثانية، دفعة عائلة أبو العنين لتخريج ١٠٠ طبيب وصيدلي آخرين يمثلون المستشفيات العامة والتعليمية والجامعية في مصر. وأبدى الدكتور أحمد السبكي، عضو هيئة التدريس من الجانب المصري، المشرف على عدد من مشاريع التخرج للدفعة الأولى من الدبلومة الأمريكية للجودة وسلامة المريض طبقا لمعايير الـ «JCI» العالمية سعادته البالغة بالإنجاز الجديد الذي يعد من أفضل ما قدم للصحة في مصر في العشر سنوات الأخيرة لأطباء وصيادلة مؤهلين عالميا من كل الفاعلين في المجال الصحي (قطاع حكومي، شرطة، جيش، جامعات، قطاع خاص، قطاع أهلي). وأكد السبكي أن التغيير قادم لا محالة على أيدي هؤلاء، ومن حق المريض المصري أن يحظى بخدمات صحية ذات جودة عالية.

- «مصر دخلت عصر جودة الرعاية الصحية».. يقول المحامي الحقوقي محمود فؤاد، مدير المركز المصري للحق في الدواء الذي أوضح أن «JCI» من أهم الدورات التدريبية في الجودة للمؤسسات العالمية، بالتزامن مع دخول مصر لتطبيق قانون التأمين الصحي الشامل الذي سيعتمد اعتمادا كاملا على التنفيذ في المستشفيات الحاصلة على الجودة في ضوء ما واجهته المنشآت الصحية المصرية من تحديات وضغوطات مختلفة من الداخل والخارج خلال العقود الأخيرة. وأوضح فؤاد أن من أبرز التحديات التي تواجه المنظومة الصحية في مصر، ارتفاع تكاليف المعدات والأجهزة الطبية وضعف برامج الجودة ومكافحة العدوي وزيادة نسبة الشكاوى المقدمة ضد المستشفيات بسبب سوء ممارسة المهن الطبية وغياب الإدارة الفعالة وانعدام التنسيق بين الأقسام المختلفة، مما شكل عائقا أمام المنشآت الطبية دفعها لتنفيذ برامج الجودة لتطوير النظم الموجودة فيها بطريقة تخدم المنفعين وتقدم نظاما صحيا متكاملًا ومناسبا للمرضى وعلى مستوى عالٍ ومقبول من الجودة.



## "إستراتيجية جديدة لحماية المستهلك في لبنان"

عديدة. وعلى صعيد زيادة الوعي والإرشاد للمستهلكين والمحترفين، بدأت الوزارة بتنظيم ورش عمل التجارة في قطاعات مختلفة، وإلقاء محاضرات لتوعية المستهلكين في ما يزيد على ٥٠٠ مدرسة وجامعة في كل المحافظات، وتنظيم أربع مسابقات بين طلاب الجامعات، إضافة إلى توجيه رسائل قصيرة بشكل شبه شهري عبر الهواتف الخلوية في لبنان، وعرض ستة إعلانات جديدة عرضت على القنوات التلفزيونية. أما على صعيد تفعيل الرقابة، فلقد تمت مراقبة ما يزيد على ١٧٠٠٠٠ مؤسسة تجارية وفق آلية حديثة فعلت الرقابة القطاعية على العديد من القطاعات الأساسية، كما فعلت الرقابة الجغرافية، مما أدى إلى تغطية أكبر عدد من المناطق اللبنانية. أما على صعيد تحديث التشريعات، فإن الوزارة تناقش مشروع قانون لتعديل قانون حماية المستهلك بما يسمح بفرض غرامة مباشرة من الوزارة على المخالفين بما يتناسب مع حجم المخالفة، الأمر الذي سيساهم في ردع المخالفين بشكل أكثر فعالية وعدالة.

أطلقت وزارة الإقتصاد اللبنانية في إحتفال برعاية رئيس مجلس الوزراء سعد الحريري "إستراتيجية حماية المستهلك للأعوام ٢٠١٨-٢٠٢٠"، بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك، هذا اليوم الذي أقرته الأمم المتحدة عام ١٩٨٥. وتخلل الإحتفال إطلاق حملة توعية للمستهلكين الصغار على "سلامة الغذاء" وإعلان نتائج المسابقة بين الجامعات اللبنانية حول أفضل إعلان توعية. وقدم مدير حماية المستهلك، خلال الحفل، شرحاً مفصلاً للخطة وما سيتم تقديمه خلال الأعوام المقبلة في مجال حماية المستهلك والرقابة على المواد والسلع الغذائية والإستهلاكية. وفي هذا السياق أقتت المدير العام لوزارة الإقتصاد اللبنانية كلمة جاء فيها، أن اليوم العالمي لحقوق المستهلك يعتبر فرصة لتقييم الأداء بشكل موضوعي وشفاف وعرض ما تم إنجازه من الإستراتيجية التي أطلقتها منذ ثلاثة أعوام، وأن نرسم خارطة طريق واضحة للأعوام الثلاثة المقبلة، نسعى من خلالها للوصول إلى بيئة آمنة تضمن حقوق المستهلك في ظل تحديات



## تراجع مؤشر ثقة المستهلك في كوريا الجنوبية للشهر الرابع على التوالي



وفقاً لاستطلاع كشف عنه بنك كوريا الثلاثاء ٢٠ مارس الماضي، بلغ مؤشر ثقة المستهلك لهذا الشهر ١٠٨ نقطة، بانخفاض نقطة واحدة عن الشهر السابق. ويأتي هذا التراجع في مؤشر ثقة المستهلك في كوريا الجنوبية للشهر الرابع على التوالي وسط الضغوط المتزايدة من الإجراءات الحمائية الأمريكية، وإعادة هيكلة شركة جنرال موتورز الكورية. وقد استمر المؤشر في التراجع منذ نوفمبر الماضي، عندما سجل ١١٢ نقطة، وهو أعلى مستوى له في ٧ سنوات. وتعد هذه هي المرة الأولى منذ ٧ سنوات التي يتراجع فيها المؤشر لأربعة أشهر على التوالي. وتشير القراءة فوق ١٠٠ نقطة إلى أن عدد المتفائلين يفوق عدد المتشائمين. وعزا البنك المركزي هذا الانخفاض المستمر إلى المخاوف المتزايدة بسبب الانخفاض المحتمل في الصادرات، بسبب الإجراءات الحمائية الأمريكية، وإغلاق مصنع جنرال موتورز في "كونسان"، وعمليات إعادة الهيكلة، في قطاع بناء السفن.

## فنلندا تتصدر دول العالم في جودة التعليم



محمد سيد

تحتل فنلندا مركز الصدارة في كافة دراسات بيسا (PISA)، والتي تنظمها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) كل ثلاثة أعوام منذ عام ٢٠٠٠. ويقيس برنامج بيسا (PISA) قدرات الطلاب البالغين ١٥ عاماً من العمر في إجادة الرياضيات والعلوم والقراءة. ومن الجدير بالملاحظة أن الفروق بين الحاصلين على أعلى الدرجات والحاصلين على أقلها، من بين الطلاب الفنلنديين، ضئيلة، وأن مستويات القدرات عالية في جميع أنواع المدارس.

ولقد جذب أنظار العالم بأكمله النجاح المتكرر الذي حققه طلاب فنلنديون في الخامسة عشرة من عمرهم في دراسات بيسا (برنامج تقييم الطلاب الدولي). وتتجلى أهم نقاط القوة التي تميز نظام التعليم في فنلندا في قدرته على ضمان نفس فرص التعليم للجميع، بغض النظر عن الخلفية الاجتماعية أو الاقتصادية. فبدلاً من التنافس والمقارنات، تركز المدرسة بوجه عام على دعم الطلاب وإرشادهم على المستوى الفردي. كما أن المعلمين مدربون تدريباً رفيع المستوى، حيث يتطلب التدريس في جميع المراحل التعليمية حصول المعلم على درجة الماجستير، بالإضافة إلى دراسات موسعة في العلوم التربوية والمواد الدراسية. وبالطبع تحظى مهنة المعلم بتقدير بالغ.

تشجع المدارس الفنلندية طلابها على الاعتماد على أنفسهم في التفكير والمذاكرة وعمل الأبحاث. ويقوم معلم واحد بتدريس معظم المواد الدراسية للتلاميذ الصغار مما يوفر لهم الدعم النفسي والشعور بالأمان. وتتسم العلاقة بين المعلم والطلاب بالآلفة والهدوء، كما يعتمد التحفيز على التشجيع أكثر منه على العقاب. وبعد التخرج من المدرسة الشاملة، يصبح لدى كافة الطلاب الفرصة للتركيز على التعليم العام أو المهني طبقاً لميول كل منهم. كما يستطيع الفنلنديون الاستمرار في الدراسة بطرق شتى في جميع مراحل حياتهم. هذا، ويحمل ٢٥٪ من الفنلنديين شهادات جامعية، أو شهادات من المعاهد متعددة الفنون، ينتمي ٣٦٪ منهم إلى الفئة العمرية التي تتراوح بين ٢٥ و٣٤ عاماً. والتعليم مجاني في جميع مراحل من الروضة وحتى الجامعة. ويضمن استثمار عوائد الضرائب في تمويل التعليم جودة التعليم وتكافؤ الفرص للجميع.

## عن المجلس

تأسست بجمهورية مصر العربية وتمتد فروعها في الإمارات العربية المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا والهند وكندا وسويسرا ... لتعتمد خدماتها على مستوى دول العالم والتي تعمل على تقديم الإستشارات والتطوير والحلول التسويقية وبحوث التسويق والدراسات الإقتصادية والإستشارات المالية والإدارية والدورات التدريبية المتخصصة بدول العالم. يتمتع المؤسسون وفريق العمل والشركاء الاستراتيجيون بخبرة سنوات سواء من قطاع الحكومي ومن قطاع الأعمال الخاص كما يعتز المجلس بكونه شريك النجاح لمجموعة من العملاء من رواد الصناعات والخدمات والأنشطة الإقتصادية المختلفة.

الإبداع

التميز

الأحتراف

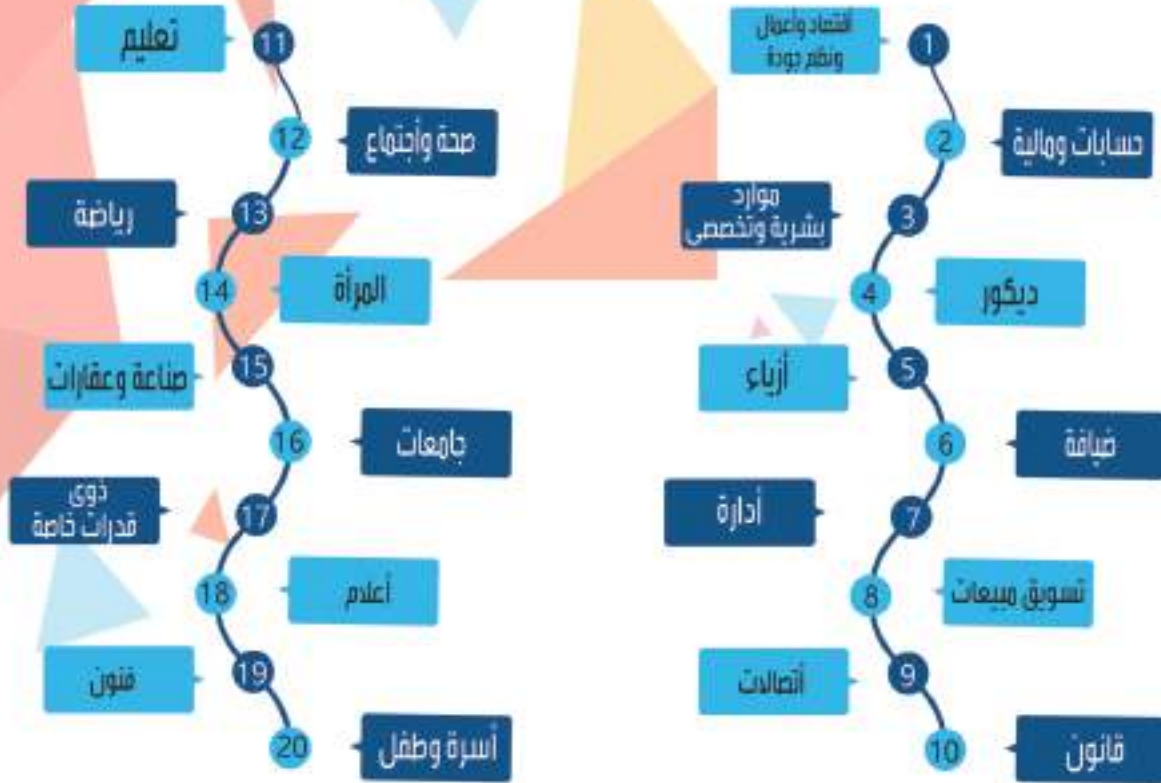
## خدمات الأعمال

- استشارات قانونية
- خطط تسويقية
- فعاليات ومعارض
- تأسيس أعمال

- استشارات إدارية
- خدمات عقارية
- ناشريات وطيران
- علامات تجارية

40 شارع ابو بكر الصديق - ميدان سفير - مصر الجديدة

## أقسام التدريب



## تكنولوجيا المعلومات

- تصميم وتطوير مواقع الانترنت ( مع إمكانية إضافة الدفع اون لاین )
- كتابة جميع أنواع الرسائل العلمية والكتب .
- تصميم وتطوير تطبيقات المحمول.
- الترجمة والمعتمدة الى جميع اللغات .
- تكنولوجيا الفاعليات والمعارض .
- باقات عالمية الكترونيا .
- باقات تسويقية الكترونيا .
- باقات برامج الكترونيا .

فروعنا

الإمارات العربية المتحدة - الولايات المتحدة الأمريكية

المانيا - القند - كندا - سويسرا



+20227798269



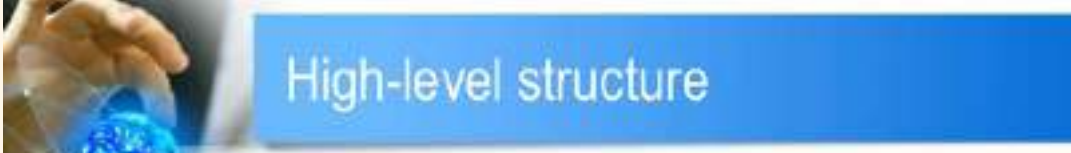
+20227799296



+201121700071

## The New ISO High-Level Structure

## الهيكل العام لمواصفة الأيزو 9001:2015



ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Scope	1. Scope
2. Normative References	2. Normative References
3. Terms and definitions	3. Terms and definitions
4. Quality management system	4. Context of the organization
5. Management responsibility	5. Leadership
6. Resource management	6. Planning
7. Product realization	7. Support
8. Measurement, analysis and improvement	8. Operation
	9. Performance evaluation
	10. Improvement

للجودة فإن الأمر يتعلق بالعمل أما بالنسبة للسلامة والصحة المهنية فيتعلق بالأشخاص أما البيئة فيتعلق الأمر بالتأثير البيئي المجتمعي . وينص هذا البند أيضا على أن المؤسسات يجب أن تفي بالمتطلبات القانونية والتنظيمية وأن تتحسن باستمرار، وأن تكون جميع المتطلبات عامة وتهدف إلى تطبيقها على جميع المؤسسات، بغض النظر عن النوع والحجم والمنتج / الخدمة المقدمة.

### المراجع القياسية:

لا يوجد أي مراجع قياسية مخطط لها مسبقا لمراجعات نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية والهدف من هذا البند هو الحفاظ فقط على نظام التقييم وفقا لمواصفات الأيزو.

### المصطلحات والتعاريف:

جميع مواصفات نظم الإدارة التي تصدرها الأيزو سوف تتضمن مصطلحات وتعريف عامة، هذا بالإضافة إلى بعض التعاريف المتخصصة . وتوجد بمواصفة نظام الإدارة البيئية ISO14001 التعاريف والمصطلحات الخاصة بها أما بالنسبة لمواصفة نظام إدارة

إن الهيكل العام لمواصفة الأيزو يتضمن 10 بنود والتي سوف يتم استخدامها في جميع مواصفات نظم الإدارة المستحدثة مستقبلا. وستصبح جميع مواصفات نظم الإدارة لها نفس الشكل والمظهر، وهذا سوف يؤدي بدوره إلى تحقيق تكامل أكبر بين جميع التخصصات والأنظمة. وهذا الهيكل الجديد سوف يقوم باستخدام النص الأساسي الذي سيكون موحدًا في جميع مواصفات نظم الإدارة بالإضافة إلى النص السياقي الذي سيتم إضافته اعتمادًا على ما يدور حول نظام الإدارة - سواء كانت الجودة ، الصحة والسلامة والبيئة ، وسلامة الأغذية أو أي مجال آخر.

إن هذا الهيكل الجديد الغرض منه توحيد الهيكل الذي تقوم عليه نظم الإدارة جميعا لتحقيق الاتساق بينهم وليس المقصود منه أن يكون مخصص لمنظمات أو منشآت معينة لإنشاء نظم إدارة خاصة بها. وتتخلص البنود الأساسية للهيكل الجديد فيما يلي:

### المجال:

والمقصود به مجال مواصفة الأيزو وليس مجال النظام نفسه فبالنسبة

## المؤسسة الدولية

# الإسلامية لتمويل التجارة تحتفل بمرور عشر سنوات على تأسيسها



تحتفل المؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة (ITFC) – عضو مجموعة البنك الإسلامي للتنمية – في الثاني من إبريل من كل عام بيوم تأسيسها. وعلى هامش الاجتماع السنوي الثالث والأربعين لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية والذي سيعقد في بنونس في الفترة من ١ - ٥ إبريل ٢٠١٨، تحتفل المؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة (ITFC) بمرور عشر سنوات على تأسيسها، تحت شعار «عشر سنوات في تعزيز التجارة من أجل حياة أفضل». وبهذه المناسبة أشار المهندس هاني سالم سنبل الرئيس التنفيذي للمؤسسة الدولية الإسلامية لتمويل التجارة أن المؤسسة تهدف إلى تنمية التجارة البنينة بين الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي. وأنه منذ عام ٢٠٠٨، حققت المؤسسة نتائج جديرة بالثناء في مجال تمويل التجارة وتنميتها، حيث بلغ الإجمالي التراكمي للاعتمادات ما يبلغ ٤٠ مليار دولار أمريكي مما يعكس الدور الحيوي الذي تلعبه المؤسسة كمحفز لجذب التمويل اللازم للعمليات التجارية الإستراتيجية الكبرى لتنمية الدول الأعضاء..

## الجودة ISO 9001 فإن هذه المصطلحات متوفرة بمواصفة ISO 9000.

**سياق المنظمة:**  
في هذا الهيكل الجديد الذي قامت بوضعه منظمة الأيزو يتطلب تحديد المشكلات والقضايا الخارجية والداخلية التي تؤثر على المنظمة وتتضمن القضايا الخارجية كل من القانونية أو التكنولوجية أو الثقافية، وقد تكون دولية أو إقليمية أو محلية. أما القضايا الداخلية فتتمثل في القيم والثقافة والمعرفة. كما يجب فهم احتياجات الأطراف المعنية جنباً إلى جنب مع نطاق نظام الإدارة، أي ما يغطيه ويجب تحديد العمليات، إلى جانب مدخلاتها ومخرجاتها، وستكون المعلومات الموثقة مطلوبة حسب الاقتضاء.

**القيادة:**  
يجب على الإدارة العليا ترسيخ دور القيادة وذلك من خلال وضع السياسات والتأكد أن المسؤوليات والصلاحيات تم فهمها وتوصيلها بشكل سليم كما يتعين على الإدارة أيضاً تعزيز الانضباط والالتزام داخل المؤسسة سواء كان ذلك في نظم الجودة، والبيئة، والسلامة والصحة المهنية.

**التخطيط:**  
تحتاج المنظمات الآن إلى استخدام المنهج القائم على تحديد المخاطر للتعامل مع التهديدات والفرص، وللتأكد من أن نظام الإدارة المطبق يلبي الغرض من إنشائه حيث يمكن أن يساهم في منع أو التقليل من التأثيرات غير المرغوبة ويحقق التحسين كما يجب تطوير الأهداف والخطط ولتحقيق هذه الأهداف؛ نحتاج إلى أن تتسلسل هذه الأهداف من خلال المنظمة وتشمل المسؤوليات والأطر الزمنية. بالإضافة إلى ذلك، يجب التخطيط للتغيرات ويجب معرفة العواقب المحتملة (الإيجابية أو السلبية) لأي تغيير.

**الدعم:**  
يجب توفير الموارد اللازمة لدعم نظام الإدارة وهذه الموارد تتضمن وجود أفراد مؤهلين والبنية التحتية الملائمة وكذلك معدات الرصد والقياس ومعاييرها بالإضافة إلى ذلك فإن المعرفة اللازمة للالتزام ببنود المواصفة يجب توفيرها وصيانتها. تم استبدال نظام إدارة الوثائق والسجلات بالمعلومات الموثقة حيث تقوم المنظمة بتحديد الوثائق اللازمة لنظام إدارة الجودة، البيئة، والسلامة والوسيط الأنسب لتلك الوثائق.

**العمليات:**  
يستبدل هذا البند تحقيق المنتج والتحكم التشغيلي وتحديد المخاطر وتقييم المخاطر والتحكم في المخاطر في المواصفة ISO 9001 و ISO 14001 و AS / NZS 4801 على التوالي. حيث أن هناك تركيز أقوى على تحديد العمليات المطلوبة لعملياتها، إلى جانب معايير القبول المناسبة وخطط الطوارئ، على سبيل المثال. عدم المطابقة والحوادث والتأهب لحالات الطوارئ. الهيكل الجديد يتطلب أيضاً إدارة التغيير ومراقبة مقدمي الخدمات الخارجيين (مثل المتعاقدين، وعمليات الاستعانة بمصادر خارجية، والمشتريات، وما إلى ذلك).

**تقييم الأداء:**  
تقييم الأداء يعتمد على تحليل البيانات والبنود الخاصة بالمراقبة والقياس وعلى وجه التحديد.

تتطلب المواصفة القياسية ISO 14001 و ISO 45001 تقييماً للمطابقة (قانوني وأخرى)، بينما تتطلب المواصفة القياسية ISO 9001 مراقبة رضا العملاء كما يتم تضمين التدقيق الداخلي ومراجعات الإدارة أيضاً هنا.

**التحسين:**  
يجب على المنظمات أن تتصرف بشكل ملائم مع حالات عدم المطابقة والحوادث، وتتخذ إجراءات للتحكم والتصحيح والتعامل مع العواقب والقضاء على السبب حتى لا تتكرر أو تحدث في مكان آخر. كما أن المنظمة مطالبة بتحسين نظام الإدارة والتأكد من ملائمة وكفايته وفعاليتها. لقد انتهى العمل الوقائي - حل محله منهج العمليات القائم على المخاطر في البند 4 والإجراءات لمعالجة هذه المخاطر في البند 6.



## جوزيف جوران



يعتبر جوران من أوائل رواد الجودة حيث أنه قام بتأليف العديد من الكتب والمقالات العلمية والمطبوعات التي تتحدث عن الجودة ومن أبرز مؤلفاته: **Juran's Quality Control Handbook** **Quality Planning and Analysis** **Juran on Leadership for Quality**

كما قام في عام ١٩٧٩م بإنشاء وتأسيس معهد متخصص في إدارة الجودة أطلق عليه "معهد جوران"، وقد ساهم في تطوير جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية. و عمل، أيضا، على تطوير نموذج يساعد على تطبيق نظام الجودة في المنشآت أطلق عليه «ثلاثية جوران للجودة» حيث لخص في هذا النموذج نظريته ورؤيته للجودة حيث يحتوي النموذج على ثلاثة مراحل مختلفة تبدأ بمرحلة تخطيط الجودة مرورا بمرحلة مراقبة الجودة وأخيرا مرحلة تحسين الجودة. وكانت هذه المراحل الثلاث تستخدم سابقا في إدارة وتخطيط الجوانب المالية ومراقبتها وتحسينها ثم قام جوران بعد ذلك بتطويرها وتطبيقها على نظام الجودة.

أن الاهتمام بهاتين الزاويتين سيساعد في تحقيق العديد من الأهداف ومنها:  
زيادة رضا العميل.  
زيادة التنافس بين المنشآت.  
إنخفاض معدلات الأخطاء.  
إنخفاض معدلات الخسائر.  
ويرى جوران، أيضا، أن في مرحلة التخطيط للجودة وهي أولى مراحل ثلاثيته - أو

ويتضح لنا أن جوران يرى الجودة من زاويتين الأولى هي محاولة تخفيض معدلات الأخطاء والثانية محاولة تحسين المنتج من حيث الشكل والمضمون ومن أجل تحقيق احتياجات وتوقعات العاملين ففي نظر جوران



تخرج جوران من جامعة مينيسوتا عام ١٩٢٤م والتحق بجامعة نيويورك وعمل فيها كأستاذ جامعي، وفي نفس الوقت عمل في إدارة التفتيش والمعاينة التابعة لشركة هوثورن الكهربائية الغربية وكان ذلك حتى بداية الحرب العالمية الثانية ثم زار اليابان وعمل مع العديد من العلماء اليابانيين وأستطاع تقديم خدمة لليابان تكمن في معاونتها للتكيف مع أفكار الجودة واستخدام الأساليب الإحصائية التي تم تصميمها لتطبيق نظام الجودة.



نموذجه - الذي يساعد في تطبيق الجودة يتم التركيز على وضع الأهداف المستقبلية للمنشأة ومن ثم القيام بتحديد الموارد المختلفة المتوفرة لدى المؤسسة من موارد مادية أو بشرية ومن ثم محاولة تحديد احتياجات وتوقعات العملاء أو المستخدمين من الخدمة المقدمة وتطوير نوعية المنتج أو الخدمة بما يتوافق مع متطلبات العملاء، وأخير إلقاء الضوء على خطوات العملية الإنتاجية وتحديد العمل بما يضمن سير العمل بصورة سليمة تساعد على

زيادة عملية التحسين والتطور.

وأما فيما يخص المرحلة الثانية من الثلاثية والتي تتحدث عن ضبط أو رقابة الجودة فإنه يرى أن يتم فيها تحديد العمليات أو الإجراءات التي تحتاج لعملية التحسين ومن ثم القيام بوضع آلية للقياس وهنا يتم معرفة أو قياس مدى التطابق بين هذه العمليات وبين المعايير والمواصفات الأساسية وتحديد طرق للمراقبة، وأخيرا اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للسيطرة على العملية في حال وجود أي خطأ.

وفي المرحلة الثالثة - وهي مرحلة تحسين الجودة - يتم فيها وضع الآليات والإجراءات في مكانها الصحيح مما يساعد على تحقيق الجودة بصورة مستمرة ويشمل ذلك توزيع المهام على الأفراد بما يتناسب مع قدراتهم وتكليف الأفراد بمتابعة مشاريع الجودة



والبرامج الخاصة بها وتدريب العاملين على هذه النظم والبرامج ومن ثم تشكيل فريق مهمته الأولى متابعة عمليات تحسين الجودة بصورة مستمرة من أجل الحفاظ على المكاسب والتغييرات والتحسينات التي تم تحقيقها في المنشأة.

وقد لخص جوران أفكاره عن الجودة في عشر نقاط وأطلق عليها "فلسفة جوران في الجودة" وهي كالآتي:

(١) زيادة درجة الوعي لدى الموظفين بأهمية فرص عملية التحسين وتحديد احتياجاتها.

(٢) تحديد أهداف خاصة بعملية التحسين.

(٣) الإهتمام بعملية التنظيم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة وذلك من خلال إعداد الإجراءات فمثلا يمكن تكوين مجلس للجودة النوعية يقوم بتحديد المشكلات واختيار المشاريع وتعيين أعضاء فريق العمل وتعيين

منسقين للجودة. (٤) الإهتمام بعملية التدريب لأن عملية التغيير لا يمكن أن تتم في وقت قصير.

(٥) الإهتمام بتنفيذ مشاريع تعمل على مساعدة المنشأة في حل مشاكلها.

(٦) الإهتمام بتقديم تقارير دورية وشاملة عن الوضع الحالي للمنشأة.

(٧) تشجيع العاملين وحثهم على تحسين أدائهم وذلك من خلال دعمهم مغنويا والإثناء على ما يقدمونه من خدمات مميزة.

(٨) التركيز على عملية الاتصال بين الأقسام في

المنشأة والإهتمام بعملية التغذية العكسية كوسيلة لتوصيل النتائج للأقسام المعنية.

(٩) التركيز على أهمية توثيق النتائج وتسجيلها في صورة رسم بياني.

(١٠) الإهتمام بعملية التوسع وذلك عن طريق الأخذ بعين الاعتبار أن التحسين السنوي جزء مهم من نظام المنشأة.

وأخيرا يرى جوران أن حوالي ٨٠٪ من عيوب الجودة تكون نتيجة عوامل عدة تكون الإدارة العليا هي المتحكمة فيها، وعلى هذا الأساس يؤكد جوران أن الإدارة العليا في أي منشأة لا بد وأن تهتم بعملية التحسين المستمر للجودة وذلك من خلال تطبيق ثلاثيته المشهورة.

توفي جوزيف جوران في ٢٠٠٨ بمرم ١٠٣ أعوام نتيجة.



## ا.د. كمال امام

عضو هيئة التدريس بجامعة عين شمس

المستشار الدولي وخبير ضمان الجودة في التعليم العالي

# تطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي ساهم في الارتقاء بالمنظومة التعليمية بالجامعات المصرية

يتمتع الأستاذ الدكتور كمال إمام عضو هيئة التدريس بجامعة عين شمس بخبرة في مجال نظم إدارة الجودة في التعليم لمدة تجاوزت الخمسة عشر عاماً. يعمل مستشاراً لجودة التعليم بالمركز الثقافي البريطاني بالقاهرة (The British Council) والمنظمة العربية للتنمية الإدارية (ARADO). يشغل حالياً منصب رئيس مجلس إدارة الجمعية العربية لضمان الجودة في التعليم (ASQAE)، ورئيس مجلس إدارة شركة المركز الدولي للتدريب وجودة الخدمات (CTQS). شغل الدكتور كمال إمام العديد من المناصب الأكاديمية والإدارية في مصر وبعض الدول العربية. وقد تم إختياره مؤخراً عضواً باللجنة القومية لضمان جودة الصناعة في مصر وفي عام ٢٠١٦ أختير سيادته لعضوية مجلس إدارة الشبكة الإفريقية لعولمة التعليم بدولة كينيا.

نسعى من خلال هذا الباب في اجراء حوارات متنوعة مع عدد من الخبراء والمتخصصين في مجالات الجودة وكذا المتدربين الذين يشاركون في دبلوم إدارة الجودة التي يقدمها المعهد القومي للجودة بشكل دوري .





### كيف ترى اختيارك عضواً باللجنة الاستشارية للمعهد القومي للجودة .

سعدت كثيراً بهذا الاختيار حيث يتيح لي تحقيق مزيد من التعاون مع أعضاء اللجنة لنشر ثقافة الجودة في جميع المؤسسات الإنتاجية والخدمية ، ودعم المعهد القومي للجودة في إنشاء برامج الدبلومات المهنية والماجستير المهني بالتعاون مع الجامعات العالمية ، فضلاً عن دعم التعاون بين المعهد القومي للجودة والهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (نقاء) كيف يساعد المعهد القومي للجودة في نشر ثقافة الجودة وتقييم الأداء .

للمعهد دور رئيسي وبارز في نشر ثقافة الجودة وذلك من خلال عقد لقاءات مع المسؤولين من الجودة والقيادات في الوزارات والهيئات المختلفة لاطلاعهم على خطط وبرامج العمل الخاصة بالمعهد ، وكذا السعي لاعداد بروتوكولات ومطبوعات ونشرات دورية وتوزيعها على المهتمين بالجودة في المؤسسات المختلفة ، فضلاً عن تحقيق المزيد من التواصل مع مجتمع الأعمال على فترات مختلفة للتعريف بأهمية تطبيق نظم الجودة بمؤسساتهم والعائد على المؤسسة

### ماهى الإنجازات التي حققها تطبيق نظم الجودة بمؤسسات التعليم العالى .

تطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالى ساهم في نشر ثقافة الجودة في المجتمع الأكاديمي والطلابي والإداري بالجامعات وهو ما يسهم في الارتقاء بالمنظومة التعليمية داخل الجامعات المصرية ، ومنح الفرصة للمؤسسات التعليمية

مركز ضمان الجودة بجامعة عين شمس هو أول مركز ينشأ في الجامعات المصرية عام ٢٠٠٤ بمبادرة شخصية منى ووجدت كل الدعم من رئيس الجامعة في ذلك الوقت أ.د. صالح هاشم وتم إنشاء المركز وقد حصل المركز على شهادة الايزو (ISO ٢٨/٩٠٠١) ، وحصل أيضاً على شهادة من البنك الدولي كأفضل مركز على مستوى الجامعات المصرية. وقد ساهم المركز في ذلك الوقت في نشر ثقافة الجودة بالجامعات وجميع كلياتها كما ساهم المركز أيضاً في تدريب كوادر من هيئة التدريس من الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة على كيفية إنشاء نظام لإدارة الجودة على مستوى الجامعة والكلية

ما هي أبرز الإنجازات التي تحققت خلال توليكم مهام نائب رئيس اللجنة القومية لضمان جودة التعليم بالمجلس الأعلى للجامعات .

كانت المهمة الأساسية بالنسبة لي هي نشر ثقافة الجودة بين المجتمع الأكاديمي والطلابي وكذلك الهيكل الإداري بالجامعات الحكومية المختلفة ، وقد ساهمت في إنشاء جميع مراكز الجودة بجميع الجامعات الحكومية وكذلك وحدات الجودة بجميع الكليات وذلك من خلال الدعم الذي حصلت عليه الجامعات والكليات من اللجنة القومية من خلال المشروعات التنافسية التي كانت تطرحها اللجنة القومية على الجامعات والكليات بدعم من البنك الدولي والحكومة المصرية ، كما ساهمت بصورة فعالة في تدريب مديري مراكز الجودة بالجامعات ومديري وحدات الجودة بالكليات بالجامعات المصرية.

إعداد كوادر مدربة من هيئة التدريس قادرة على تطبيق نظم الجودة بالكليات والمعاهد طبقاً للمعايير التي أقرتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، كما ساهم في زيادة ثقة الطلاب وأولياء الأمور في جودة الأداء بالجامعات خاصة في الكليات التي حصلت على الاعتماد الأكاديمي في الجامعات المختلفة

### هل من الأفضل إصدار لائحة موحدة لمراكز ووحدات ضمان الجودة بالجامعات .

اعتقد أنه في ظل استقلال الجامعات من الأفضل أن يترك الأمر لكل جامعة تحدد اللائحة الخاصة بها لخلق تنافس بين المراكز والوحدات بالجامعات المختلفة

### كيف يمكن أن يتم تقييم الأداء لمراكز ووحدات الجودة بالجامعات.

من خلال طرح مسابقة تتنافس فيها المراكز والوحدات لاختيار أفضل مركز وأفضل وحدة جودة من حيث جودة الأداء ومنح المركز أو الوحدة جائزة تميز لتشجيع التنافس بين المراكز والوحدات

### هل يتم توفير أسباب النجاح لمراكز ووحدات الجودة بالجامعات.

يرجع ذلك الأمر بالطبع إلى رئيس الجامعة المسئول عن مركز الجودة وعميد الكلية المسئول عن وحدة الجودة بالكلية ومدى الدعم الذي يقدمه والتحفيز والتشجيع الذي يقدمه للقائمين على هذه المراكز والوحدات

باعتبارك مؤسس مركز ضمان الجودة بجامعة عين شمس وأول مدير لهذا المركز ، هل ترى أن المركز أدى الدور المنوط به في ذلك الوقت .



## الالتزام بمعايير الجودة الخاصة بالأيب

م/ أحمد محمد نجيب

أخصائي نظم المعلومات بالمعهد القومي للجودة

### هجوم وناكراري الإلكتروني أو ما يعرف بهجوم WannaCrypt:

هو هجوم بواسطة فيروس الفدية بدأ في الساعات الأولى من يوم ١٢ مايو ٢٠١٧ واستطاع الإطاحة بأكثر من ٢٣٠ ألف جهاز إلكتروني في ٩٩ دولة حول العالم ومن الدول المصابة دولة المغرب العربية.

يقوم الفيروس بتشفير جميع البيانات الموجودة على الحاسب، فيما تظهر رسالة متوفرة - كما هو واضح في الصورة - تفيد بأنه ينبغي عليك دفع مبلغ ٣٠٠ دولار مقابل الإفراج عن بياناتك المشفرة.

استغل الفيروس ثغرة شديدة في بروتوكول SMB تعرف بـ MS١٧-٠١٠. لذا قامت شركة مايكروسوفت بإصدار تحديث خاص لها في منتصف شهر مارس ٢٠١٧ لسد هذه الثغرة.

للأسف الشديد في النصف الثاني من شهر يونيو ٢٠١٧ وبعد اكتشاف طريقة لوقف هذا الفيروس، عاد فيروس الفدية من جديد بإصدار جديد يسمح له بالتغلب على نظم الحماية التي توقفه عن العمل.

خلفية هامة عن مصمم هذا الفيروس:

ظهر الفيروس على الإنترنت في ١٤ إبريل ٢٠١٧ من خلال مجموعة تطلق على نفسها «Shadow Brokers»، وهي نفس المجموعة التي أعلنت في عام ٢٠١٦ عن الاستحواذ على أدوات وثغرات من وكالة الأمن القومي الأمريكية NSA تستخدمها الوكالة في اختراق أجهزة المستخدمين، وكان من بين هذه الثغرات ثغرة أمنية تسمح للمهاجمين بإصابة الأجهزة بفيروس WannaCry.

مدى انتشار الفيروس:

تعرضت أكثر من ٧٠ دولة في أوروبا وآسيا لهذا الفيروس مما تسبب في تعطيل عمل مؤسسات حيوية فيها، وأقرت كلا من بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية والصين وروسيا وإسبانيا وإيطاليا وألمانيا وفيتنام وتايوان بتعرضها لتلك الهجمات وناشدت في الوقت ذاته ضحايا تلك الهجمات عدم الدفع للقراصنة.

يشار إلى أن الهجمات الإلكترونية في العالم تسببت في خسائر اقتصادية تقدر نحو ٤٥٠ مليار دولار بنهاية عام ٢٠١٦، ومن المتوقع أن يصل حجم الخسائر الاقتصادية إلى ثلاثة تريليونات دولار بحلول عام ٢٠٢٠ إذا لم تتخذ الحكومات التدابير اللازمة لمواجهة هجمات القرصنة.

كيف تتصدى لفيروس WannaCry اليك ٥ طرق سهلة لحماية نفسك من فيروس الفدية:

عليك الحذر.

يجب عليك معرفة أن فيروس WannaCry يمكن أن ينتشر من خلال رسائل البريد الإلكتروني أو المواقع الغير معروفة كباقي الفيروسات لذا فيجب عليك أخذ الحذر في العموم لتجنب إصابتك بهذا الفيروس.

تنزيل التحديثات لأجهزة الحاسب باستمرار وخاصة تحديث مايكروسوفت MS١٧-٠١٠.

أول مرة في مصر..

«جوميا» يقدم خدمة الشراء

بالتقسيط على الإنترنت



كشف، مؤخراً موقع "جوميا" المتخصص في التجارة على شبكة الإنترنت، عن بدء تقديم خدمة البيع بالتقسيط، لأول مرة في السوق المصري، وأنه سيتم الشراء من خلال شبكة الإنترنت بالتقسيط.

وقال رئيس موقع جوميا في مصر في تصريح له إنه تم الاتفاق مع شركة أمان المتخصصة في خدمات الدفع الإلكتروني، على أن تقوم بالتعاقد مع العملاء الراغبين في الشراء بالتقسيط من خلال شبكة الإنترنت، بعد إستيفاء الأوراق والضمانات المطلوبة، ومن ثم تحديد القيمة المالية التي يسمح لكل عميل باستخدامها في عملية الشراء بالتقسيط.

وأضح رئيس جوميا أن الموقع أضاف خيار "طلب التقسيط"، وبمجرد الدخول على هذا الاختيار يتم التواصل مع شركة أمان وهي التي تتولى تنفيذ الإجراءات مع العملاء، ويتم بعد ذلك إجراء مقابلة مع الشخص الذي يريد الشراء بالتقسيط من موقع جوميا، بعد أن يكون قد وفر المستندات المطلوبة، ثم تقوم شركة أمان بالتحقق من صحة البيانات المقدمة لضمان حقوق كل الأطراف، وبالتالي تحديد المبلغ المتاحة للشراء من على الموقع.



## زو ٢٧٠٠٠ (نظم إدارة أمن المعلومات)



للإصابة في حالة تعرض جهازك للإصابة وهم متصلين به.  
لا تدفع الفدية.

بالتأكيد دفعك للفدية قد لا يعيد لك بياناتك فأنت لا تضمن ذلك، وما أدراك أنه إذا دفعت الفدية فإنه لن يتم استهدافك ثانية أو أنهم لن يطلبوا منك المزيد.

يجب عليك حماية جهازك ببرامج مكافحة الفيروسات (Antivirus programs) وتحديثها باستمرار.

هناك برامج مكافحة الفيروسات كثيرة من بينها – Kaspersky Bitdefender – NOD32 وأيضا يمكنك الاستمتاع بنسخة Windows Defender مجانا كبرنامج مضاد للفيروسات عند شرائك النسخة الأصلية من Windows ١٠، اختار ما يناسبك من برامج مكافحة الفيروسات ولكن يرجى العلم أن تحديثك لبرنامج مضاد الفيروسات باستمرار أهم من توافره لديك وهو غير محدث لأن التحديث يبقى برنامج مضاد الفيروسات قادرا على التصدي واكتشاف أحدث الفيروسات باستمرار.

فورا.

من المعروف أن هناك تحديثات تحمل باستمرار من الإنترنت على نظام Windows ولكن هل أنت فعلا قمت بإيقاف نظام الـ Windows الخاص بك عن القيام بعمل تحديث له، إن كنت قمت بذلك فعليك أن تتوخى الحذر في أن حمايتك تكمن في قيامك بتحديث نسخة الـ Windows الخاصة بك باستمرار وإن كنت إلى الآن تستخدم نظام Windows XP فعليك وبسرعة الانتقال إلى إصدار أحدث كـ Windows ١٠، وعليك بالأخص تنزيل التحديث MS١٧-١٠ من شركة مايكروسوفت للتأكد من أنه قد تم تثبيته على جهازك.

إن تحديث نظام Windows باستمرار يسمح لشركة مايكروسوفت بوقف الثغرات التي تمكن القراصنة من اختراق جهازك.

عمل نسخة احتياطية من بياناتك الهامة عليك بالطبع التأكد من أنك قد قمت بعمل نسخة احتياطية من بياناتك الهامة على جهاز الحاسب الخاص بك وبالطبع يجب عليك تسجيلها على Hard disk خارجي أو USB flash drive وأن تبعدهم عن جهازك حتى لا يتم تعرضهم





## «ايتيدا» تطلق أول معمل في الشرق الأوسط لتحليل الجرائم الإلكترونية



كشفت هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات «ايتيدا» التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عن إطلاق أول معمل طب شرعي رقمي متخصص لحماية حقوق الملكية الفكرية، وذلك ضمن عدد من الإجراءات التنفيذية الرامية لمكافحة قرصنة البرمجيات، وتيسير إجراء التحقيقات وتحليل الأدلة الجنائية والإبلاغ عن الجرائم الرقمية. وقالت الهيئة إن المعمل يعد هو الأول من نوعه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويتخذ من الهيئة مقرًا له وهي الجهة المنوط بها إنقاذ حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بمنتجات البرمجيات وقواعد البيانات من خلال مكتب حماية حقوق الملكية الفكرية بالهيئة ويضم المعمل أحدث البرمجيات والتقنيات المتطورة والتي ستمثل خارطة طريق لكافة الأطراف المعنية في المسائل الخاصة بانتهاكات الملكية الفكرية الرقمية وعمليات التمييز بين المنتجات الأصلية والمقلدة وذلك لتيسير التعامل مع قضايا القرصنة، حيث أنه مصمم خصيصًا لدعم حل القضايا المتعلقة بقرصنة البرمجيات التجارية والقرصنة على الإنترنت إلى جانب استعادة المحتوى الأصلي الموجود في الأجهزة الرقمية واكتشاف تقنيات الاحتيال الجديدة.

## الروبوت «صوفيا» تزور مصر للمشاركة في ملتقى الإبداع



أرسلت «صوفيا» وهي روبوت على شكل إنسانة، رسالة إلى المصريين تبلغهم بأنها ستزور مصر للمرة الأولى لحضور فعاليات «ملتقى صناعة الإبداع» في نسخته الخامسة والذي تستضيف القاهرة فعالياته على مدار يومي ١٧ و ١٨ أبريل المقبل، بمشاركة الخبراء والمتخصصين في كافة المجالات الإبداعية أبرزها التسويق والإتصال والتصميم. وتمثل الروبوت «صوفيا» أحدث ما توصلت إليه ثورة التكنولوجيا في مجال الإنسان الآلي، حيث تجسد «صوفيا» آخر ما وصل إليه مجال الذكاء الاصطناعي لقدرتها على التفاعل مع الأشخاص والرد على أي تساؤل بدقة وسرعة بديهية وردود أفعال مطابقة للإنسان.



# بيت الإدارة العربي

## للإستشارات الإدارية والتدريب

خبرة أكثر من 15 عام في تقديم البرامج التدريبية الداخلية والخارجية

مصر - السعودية - ليبيا - السودان - سلطنة عمان - الإمارات - الكويت - الأردن



اقوى البرامج التدريبية في 24 تخصص لاكثر من 770 برنامج تدريبي  
وورششة عمل

[www.arabianmh.com](http://www.arabianmh.com)



[info@arabianmh.com](mailto:info@arabianmh.com)



+20224052368 +20225303052



+201152099882 +201019176055



## صحتك في وصفة.. الماء الدافئ بالعسل الأبيض لتنظيف المعدة والوقاية من الأمراض

إنه ينشط خلايا المخ ويزيد من نسبة التركيز وأن مشروب الماء الدافئ بالعسل الأبيض يعمل على تقوية الجهاز المناعي بالجسم الأمر الذي يساعد في الوقاية من الإصابة بالأمراض المعدية مثل الإصابة بنزلات البرد والحماية من الإصابة بالسرطان والحد من الإصابة بالإمساك ويتم تحضير المشروب بوضع كوب من الماء المغلي مضاف عليه ملعقة من العسل الأبيض ثم تنتظر حتى يهدأ، ثم تتناوله على الريق

يساعد مشروب الماء الدافئ بالعسل الأبيض على مد الجسم بفوائد صحية عديدة فالماء يعمل على تنقية الجسم من السموم و العسل الأبيض يعمل على تقوية الجهاز المناعي مما يساعد في الوقاية من الأمراض واعتياد الشخص على تناول مشروب الماء الدافئ بالعسل الأبيض يومياً على الريق يساعد في تطهير الجسم من السموم الغذائية الناتجة عن تناول بعض الأطعمة ويعالج الأرق والوقاية من مشاكل الصحية بالجهاز الهضمي بالإضافة إلى

## إستخدام الباركود على المنتجات لضمان حماية المستهلك



في إطار جهود وزارة التموين والتجارة الداخلية للقضاء على تشوهات الأسعار الناتجة عن عدم انضباط الحلقات الوسيطة بين المنتج والمستهلك للتحويل إلى التجارة المنتظمة فقد قررت الوزارات إستخدام الباركود على المنتجات لتمكين الأجهزة الرقابية من تتبع مسار المنتج، ولضمان حق المستهلك في معرفة بلد المنشأ والمواصفات وفي هذا الإطار أشار د. علاء الدين فهمي، رئيس مجلس إدارة الشركة القابضة للصناعات الغذائية إلى ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة لضمان دقة المواصفات، وتتبع حلقات التداول، مما يضمن حصول المستهلك على المنتج الأعلى جودة بأقل سعر. وقال أحمد الوكيل، رئيس اتحاد الغرف التجارية، إن الاتحاد يرحب بخطوة تنظيم التجارة الداخلية، وضبط منظومة تداول السلع، واعتماد شهادة ميلاد لكل منتج لا تتفصل عنه في كل حلقات التداول مع ضرورة الأخذ في الاعتبار اقتراحات ومطالب شركاء منظومة التجارة بما لا يخلف أعباء إضافية أو آثار سلبية.

## جهاز حماية المستهلك يحتفل باليوم العالمي لحقوق المستهلك تحت شعار «نحو تجارة إلكترونية عادلة»

يحتفل جهاز حماية المستهلك باليوم العالمي لحقوق المستهلك والذي يوافق ١٥ مارس من كل عام حيث تضمن احتفال هذا العام قيام الجهاز باطلاق حملات ميدانية لتوعية المستهلكين بحقوقهم التي كفلها لهم القانون وكيفية الوصول بشكاواهم الى جهاز حماية المستهلك في حالة وجود ما يستدعي ذلك ضد أى سلعة أو خدمة غير مطابقة للمواصفات او لعدم مراعاة مصالح وحقوق المستهلك ، وذلك على الخط الساخن ١٩٥٨٨ أو الموقع الإلكتروني لجهاز حماية المستهلك [WWW.CPA.GOV.EG](http://WWW.CPA.GOV.EG) أو من خلال التطبيق الخاص بالهواتف الذكية.

وقد أقيم إحتفال هذا العام تحت شعار « نحو تجارة إلكترونية عادلة» بهدف تعزيز حقوق المستهلكين في أحد أهم أشكال التطور الحالي في شراء السلع والمنتجات من خلال الانترنت حيث أسهم في تغيير طريقة الاستهلاك العادى للسلع والخدمات بعد أن أصبح بمقدور أى شخص لدية اتصال بالانترنت ووسيلة دفع من خلاله أن يطلب السلع والخدمات، وهذا الاسلوب الجديد من التجارة قد وضع اما المستهلكين عدد غير محدود من البدائل والخيارات على الرغم من المزايا التي تقدمها التجارة الإلكترونية للمستهلكين من سهولة الوصول للسلع والخدمات ، الا انه في الوقت نفسه وضعت على عاتق المستهلك اعباء اضافية اهمها ضرورة التأكد من الدخول الى مواقع



أمنة لا تعرضه الى سرقة بياناته الشخصية وحساباته المصرفية ، والشراء من مواقع تقدم خدمات استرجاع واستبدال متوافقة مع القوانين في حالة ظهور عيوب بالمنتج.

وقال المهندس عاطف يعقوب رئيس جهاز حماية المستهلك أن الحملات الميدانية التي سيطلقها الجهاز احتفالاً بهذه المناسبة العالمية ، سوف تركز على تقديم عدد من النصائح الهامة للشباب باعتبارهم الفئة الأكثر اسئعاً للتجارة الإلكترونية في مصر منها : أهمية التأكد من الدخول الى مواقع الإلكترونية آمنة ، وضرورة التأكد من

صحة البيانات والارقام الخاصة بقيمة المشتريات وتفصيل البطاقة الائتمانية قبل ارسالها الى الموقع ، والحرص على الشراء من المواقع التي تحظى بالسمعة الطيبة ، وضرورة قراءة شروط البيع بدقة وخاصة شروط التوصيل والاسترجاع عبر الانترنت . وضرورة الاحتفاظ بنسخة من أمر الشراء في كل مرة يشتري فيه المستهلك عبر الشبكة ، عدم التصريح بتفاصيل البطاقة الائتمانية عبر البريد الإلكتروني او غرف المحادثة ، ضرورة التأكد من البيانات الإضافية للسلعة كتكلفة النقل والتوصيل



**Olam International** هي شركة رائدة في مجال الأعمال الزراعية والتصنيعية المرتبطة بها في ٧٠ دولة، لتأمين توافر المواد الغذائية والمواد الخام الصناعية لأكثر من ٢٣٠٠٠ عميل حول العالم حيث يبني فريقنا المكون من ٧٠,٠٠٠ عضو موقع ريادي في محاصيل متنوعة مثل الكاكاو والقهوة والكاجو والأرز والقمطن والخضراوات المجففة

**Olam SVI** هي أكبر منتج متكامل في العالم للبيصل المجفف والثوم والفلفل والبقدونس. بنى خبرته خلال أكثر من ٥٠ عامًا في عالم الخضروات المجففة، حيث نقدم لعملائنا مجموعة فريدة من المنتجات المتعددة الاستخدام والتي يتم معالجتها بعناية من أجل الحفاظ على النكهة واللون والملمس.

في أولام، نحن مسؤولون عما نزرعه ونصنعه لضمان أفضل درجات الجودة والسلامة، ونعمل على التحسين المستمر لتطوير منتجاتنا حيث أن مثالية للجودة والخدمة المتميزة هي أولويتنا.







# Olam SVI



## البصل الأبيض

اولام هي الشركة الوحيدة في مصر التي تقوم بزراعة و تجفيف البصل الابيض و الذي يتميز بمواده الصلبة العالية مغارة بالبصل الاصفر المصري التقليدي مما يجعله المنتج الامثل للتجفيف .

اولام تضمن التتبع الكامل للمنتج حيث تقوم باستقدام البذور من معامل الاستزراع الخاصة بالشركة بالولايات المتحدة الامريكية لتتم زراعته في مزارعنا بصحراء مصر والذي يخضع لفحوصات الجودة والاختبارات المعملية لضمان نظافة وسلامة البصل الخام ثم يتم تقشيريه وغسله وتقطيعه ليكون معدا للتجفيف بواسطة الهواء الساخن، يخضع المنتج للتصنيف طبقا للقطعية المطلوبة من قبل العملاء ومن ثم يخضع للاختبارات المعملية لضمان مستوى السلامة والجودة ، تخضع مصانعنا للتفتيش بشكل منتظم حيث انها معتمدة في الشهادات الاتية :

BRC issue 7 , ISO22000:2205 , ISO9001:2015, ISO 14001:2015 ISO17025:2005, Halal,  
Kosher, OHSAs18001:2007



يستخدم البصل المجفف في كثير من المنتجات الغذائية والوجبات و الوصفات حيث يكون مظهر وملمس ونكهة البصل هو المطلوب .  
كما تتميز القطعيات الكبيرة انها اذا وضعت في الماء  
تستعيد حالتها الاولية كالطازجة

## جودة الخدمة: الأبعاد وطرق القياس

مدحت فهمي صالح

محاضر وخبير المواصفات والجودة E-Mail: mfsaleh\_eos@yahoo.com

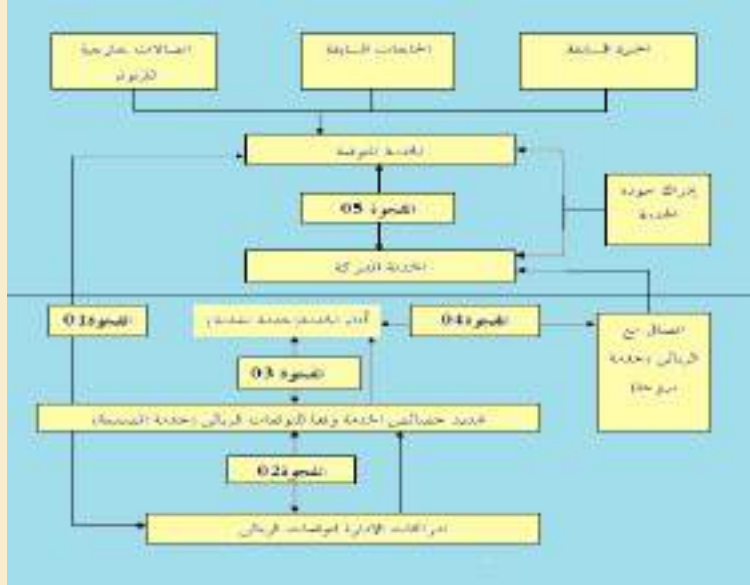
والأمان "Assurance"، والتعاطف "Empathy". ويوجد عدد من تعريفات "جودة الخدمة"، إلا أن غالبية التعريفات تنطلق من أن العميل هو الحكم في تقدير جودة الخدمة. وترتكز تعريفات جودة الخدمة على أحد مفهومين أولهما أن جودة الخدمة هي "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة"، والتعريف الثاني هو أن جودة الخدمة تعني "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي له".

ومن أهم الأساليب المستخدمة لقياس جودة الخدمة ما يسمى نموذج "SERVQUAL" الذي قدم عام 1988 عن طريق "Parasuraman, et. al" ويطلق عليه "مقياس الفجوات". وببساطة يستند هذا النموذج إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل. فالمحور الأساسي في نموذج قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها وتقديمها. ويعتمد النموذج على قياس خمسة فجوات. الفجوة رقم (1) وتسمى "فجوة البحث - Research Gap": وتمثل الفروق بين توقعات العميل لمستوى الخدمة وبين إدراك إدارة الخدمة لهذه التوقعات، وتظهر في حالة عجز أو عدم إدراك الإدارة لتوقعات العميل وقد يرجع السبب وراء هذا الفجوة إلى فقدان التركيز المناسب على السوق/العميل واحتياجات ورغبات العملاء المتوقعة. ولهذه الفجوة أسبابا أخرى منها: نقص في بحوث التسويق، وقد يكون نقص في التفاعل بين الإدارة والعملاء، أو أن عمليات الاتصال الخارجي غير مناسبة.

الفجوة رقم (2) وتسمى "فجوة التصميم - Design Gap": وتمثل الفرق بين إدراك الإدارة لهذه التوقعات وبين مواصفات جودة الخدمة وتتعلق هذه الفجوة بجوانب تصميم الخدمة، وتظهر في حالة معرفة الإدارة لتوقعات العميل ولكن لا تترجمها بشكل مواصفات محددة في الخدمة بسبب قيود معينة قد تتعلق بالموارد.

الفجوة رقم (3) وتسمى "فجوة التقديم - Delivery Gap": وتمثل الفرق بين مواصفات جودة الخدمة والتي صممت من قبل الإدارة بناء على متطلبات وتوقعات المستفيد وبين الخدمة الفعلية المقدمة. وقد يرجع إلى أسباب منها تدني مستوى مقدمي الخدمة أو ضعف الرغبة والقدرة على أداء الخدمة، أو عدم توفير الدعم الكافي لموظفي تقديم الخدمة، أو ضعف التكنولوجيا المستخدمة، أو أن النظام الرقابي غير جيد وعدم العمل بنظام الفريق. الفجوة رقم (4) وتسمى "فجوة الاتصال - Communication Gap": وتمثل الفرق بين الخدمة المقدمة فعلا للعميل وبين ما تم إخباره عن هذه الخدمة والنتيجة عن مدى مصداقية مقدم الخدمة، ويظهر ذلك عندما تقدم الخدمة بشكل ومواصفات مختلفة عما تم وعد العملاء به من خلال الاتصالات الخارجية بالعملاء والتي أعلن عنها بواسطة

لم تتفق الآراء على تعريف واحد شامل للجودة بل يوجد أكثر من تعريف للجودة. عرفت الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) بأنها "مجملة سمات وخصائص منتج أو خدمة، تحمل تلك الخصائص القدرة على الوفاء باحتياجات محددة". وطبقا لتعريف المواصفة الدولية ISO 9000 أن الجودة "درجة/مستوى تحقيق مجموعة من الخواص الذاتية لمتطلبات ما". ويرى د. علي السلمي أن سر موضوع الجودة يكمن في المنافسة واحترام المستهلك، والعمل على رضاه، وإحراز الميزة التنافسية تجعل أي مشروع أكثر قدرة على إرضاء المستهلك، وبالتالي فإن إشباع رغبة العميل هو سر التميز والتفوق وهو في نفس الوقت تعريف "الجودة"، ومن هنا ندرك سر الاهتمام بالجودة، كما أن الجودة الشاملة تعني جودة كل شيء، أي الجودة في كل عناصر التنظيم، وعناصر الإنتاج، وكل مرافق المشروع طالما أنها جميعا في النهاية تشترك في تحديد ما يقدم للمستهلك، وبالتالي تحقق رضاه أو عدم رضاه". ومع تحول الدول المتقدمة من الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الخدمي - حيث الخدمات أصبحت تحقق العائد الحدي الأعلى مقارنة بالقطاعات الأخرى - أخذت جودة الخدمات (Service Quality) تحظى منذ السبعينات باهتمام متزايد. وأضحت الاتجاهات الحديثة في مجال الأعمال وخاصة في الدول المتقدمة تتجه وبقوة نحو صناعة الخدمات. ليس ذلك فحسب بل إن تطور الخدمات بمعدلات عالية جعل الحديث عن هذا التطور - في رأي كثير من الخبراء - بما يمكن وصفه بثورة الخدمات. ولعل ما يؤكد ذلك أن العديد من الدراسات يؤكد على ضرورة إعادة التفكير من قبل الشركات الصناعية لتبني إستراتيجية التصنيع القائمة على الخدمة وليس على إنتاج المنتجات. وقد حققت المنتجات الصناعية إنجازات كبيرة في مجال الجودة سواء في الرقابة الإحصائية على الجودة والعمليات ووضع مواصفات الجودة وإجراءات مطابقة المواصفات وأدوات ووسائل تحسين الجودة ونظم إدارة الجودة والجودة المرتكزة على العميل. وحيث أن "الخدمة" تتسم بخصائص تختلف عن خصائص "المنتج" لعدد من الأسباب لخصت في: أن الخدمة تتضمن جانباً غير ملموس، وصعوبة تنظيم الخدمة لما لمواصفاتها من تباين واختلاف، وأن الخدمة تنطوي على اتصال وتفاعل مع العميل في أثناء تقديمها، وأن الخدمة غير قابلة للتخزين، وأنه غالباً ما يتم استهلاكها أثناء إنتاجها، لذا فإن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه (ما أدركه بالفعل "Perceived") بما توقعه "Expected" عن تلك الخدمة. لذلك تميزت جودة الخدمة بأبعاد مختلفة لخصها باحثون "Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988" في خمسة أبعاد فقط هي: المظاهر (الجوانب) المادية الملموسة "Tangibles"، والمعنوية "Reliability"، والاستجابة "Responsiveness"،

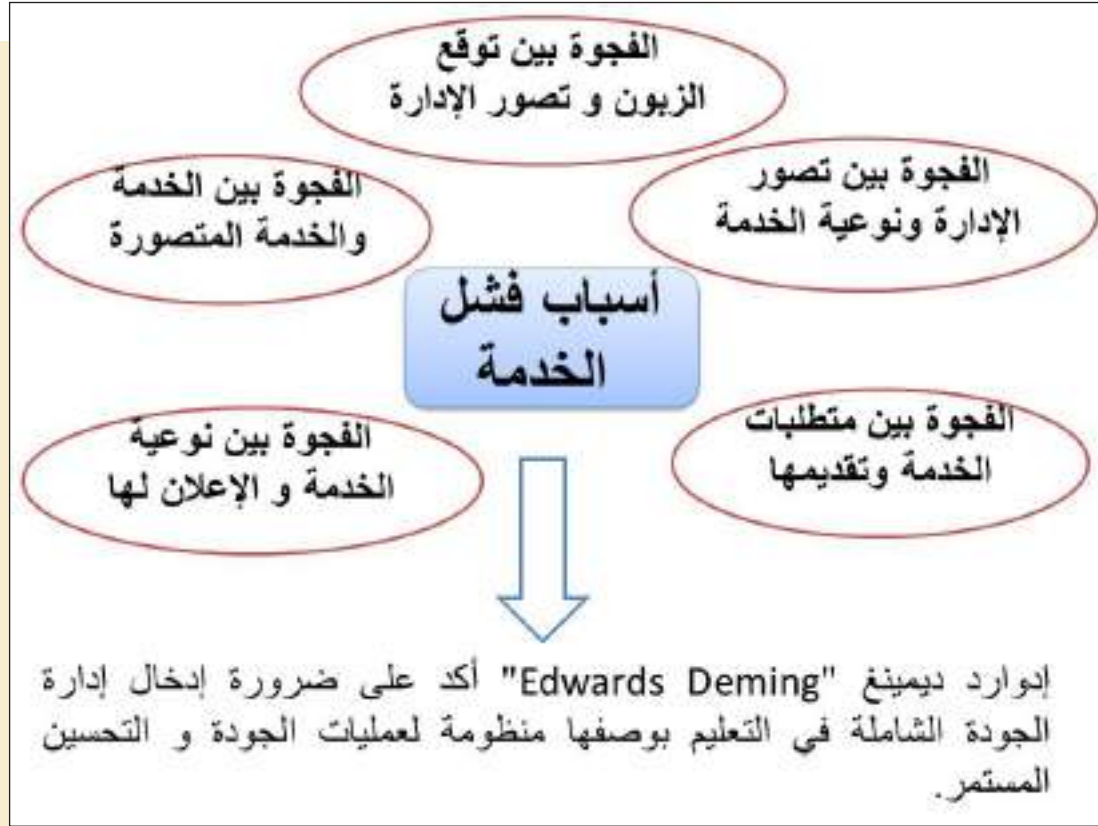


أساليب ترويجية مختلفة. الفجوة رقم (5) وتسمى "الفجوة الحقيقية - Reality Gap": الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة، وتظهر عندما يكون إدراك العميل لوجود الخدمة أقل من توقعات العميل، وهذه الفجوة هي نتيجة طبيعية للفجوات السابقة، وهي المحور الرئيسي لمعظم الأبحاث في هذا المقياس.

ولتطبيق نموذج "SERVQUAL" الذي استخدم بواسطة "Parasuraman, et. al" يصمم مقياس يتكون من (22) متغيراً مقسمة على الأبعاد الخمس الرئيسية للخدمة ويتم قياسها باستخدام عبارات (بمقياس ليكرت "Likert Scale" الخماسي أو السباعي لقياس درجة موافقة العميل لأبعاد الجودة الخمس السابقة)

ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظفي المنظمة الخدمية على غرس الثقة في نفوس عملائها لمنحهم الشعور بالأمان في تعاملهم مع موظفيها. ويتضمن البعد تعامل مقدمي الخدمة المستمر بلباقة مع العملاء، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم لحل مشاكل العملاء وعدم وجود أية مخاطر أو شكوك مرتبطة بالخدمة، وتشمل، أيضاً، السلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات. (5) التعاطف Empathy، يتبنى هذا البعد بناء علاقة جيدة بين المنظمة و عملائها بتوافر صفات اللباقة والتأدب والكرامة والموودة والصدقة في مقدم الخدمة. ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام الموظفين بالمستفيدين اهتماماً شخسياً، وتفهمهم لحاجاتهم بالتحديد، و ملائمة ساعات عمل هذه المنظمة لتناسب كل العملاء. ولتطبيق النموذج: (أ) يصمم مقياس يتكون من (22) متغيراً مقسمة على الأبعاد الخمس الرئيسية للخدمة ويتم قياسها باستخدام عبارات (بمقياس ليكرت "Likert Scale" الخماسي أو السباعي) لقياس درجة موافقة العميل لأبعاد الجودة. (ب) يقسم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الأولى تهدف إلى قياس توقعات العميل للخدمة المقدمة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العميل نحو الخدمة الفعلية المقدمة (المدركة). وتقاس جودة الخدمة بالفرق بين تقييم العميل للأداء المتوقع والأداء الفعلي. (ج) تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم تحديد حجم العينة باستخدام أساليب علمية محددة. (د) توزع قوائم الاستقصاء (Questionnaires) على عينة الدراسة ويطلب من المستقصى منه (عمل الخدمة) بيان مدى موافقته أو عدم موافقته على كل عبارة من عبارات المقياس. (هـ) تجميع قوائم الاستقصاء وتفرغ البيانات وإعدادها للتحليل باستخدام إحدى حزم البرامج الإحصائية مثل SPSS – Minitab SAS –) وغيرها؛ ويمكن استخدام برنامج EXCEL. (و) استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتعرف على صدق "Validity" وثبات "Reliability" المقياس، وأساليب الإحصاءات الوصفية (مثل: استخدام النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي،

يطلب من المستقصى منه بيان مدى موافقته أو عدم موافقته على كل منها. ويقسم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الأولى تهدف إلى قياس توقعات العميل للخدمة المقدمة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العميل نحو الخدمة الفعلية المقدمة (المدركة). وتقاس جودة الخدمة بالفرق بين تقييم العميل للأداء المتوقع والأداء الفعلي. وقد تم استخدام هذه الطريقة في العديد من الأبحاث والدراسات المتعلقة باستخدام مقياس الفجوة بالتطبيق على عدد كبير من الخدمات مع اختلاف العبارات المستخدمة طبقاً لطبيعة كل خدمة. كما قام عدد من الباحثين بزيادة عدد العبارات المستخدمة في قياس بعض الفجوات. وتعتمد الأبعاد أو المقاييس الخمسة على الجوانب التالية: (1) الجوانب الملموسة Tangible، وتتضمن أربعة متغيرات تقيس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية مثل (الأجهزة والمعدات والأثاث والديكور والإضاءة وكذلك المباني وصالات الاستقبال ووسائل الاتصال ومظهر العاملين مقدمي الخدمة). (2) الاعتمادية Reliability، ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها العملاء، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وقدرتها على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه وحرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه لهم واحتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها. (3) الاستجابة Responsiveness، ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المنظمة الخدمية بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، والرغبة الدائمة في معاونة العملاء، والاستجابة الفورية لطلباتهم. وتعني القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة عالية، ومن ذلك سرعة الاستجابة لإصلاح أي عطل، والتجاوب مع العميل. (4) السلامة (الأمان) Assurance، يعبر هذا البعد عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها



ومعدات حديثة، وأن أثاث المكتبة مريح ومناسب، وأن مظهر موظفي المكتبة مناسب وأنيق، وأن مطبوعات المكتبة المرتبطة بالخدمة سهلة الفهم وواضحة. والبعد الثاني الاعتمادية **Reliability**، ويحتوي على خمسة متغيرات لقياس "أن موظفي المكتبة يوفون بالمواعيد التي وعدوا بها لإنجاز الأعمال، وأن مقتنيات المكتبة مناسبة وكافية، وأن الموظفين يؤدون الخدمة بطريقة صحيحة وخالية من الأخطاء ومن أول مرة، وأن آلات التصوير متوفرة بالمكتبة دائماً وفي حالة جيدة وأن المكتبة تحتفظ بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها وأن المكتبة توفر العدد المثالي من الموظفين لخدمات المستفيدين"، والبعد الثالث الاستجابة **Responsiveness**، ويتضمن أربعة متغيرات لقياس "أن الكتب تعاد إلى أماكنها على الأرفف بسرعة وأن الموظفين بالمكتبة يتعاونون لأداء الخدمة بالجودة المطلوبة للمستفيدين، وأن الإعارة تتم إجراءاتها بسرعة، وأن الموظفين في المكتبة يكرسون وقتهم للاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين وحرصهم على تقديم خدمات فورية للمستفيدين". والبعد الرابع السلامة (الأمان) **Assurance**، ويحتوي على أربعة متغيرات أساسية لقياس "أن الموظفين في المكتبة لديهم خبرات ومهارات متميزة لمساعدة المستفيدين، وأن المستفيدين يشعرون بالطمأنينة والأمان عند التعامل مع الزائرين وعند استخدام أجهزة المكتبة، وأن موظفي المكتبة يتعاملون بلباقة مع المستفيدين وبحرصون على غرس الثقة في نفوس زائريها بالأمان وإلمامهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين". والبعد الخامس التعاطف والتقارب **Empathy**،

الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الوزن النسبي). وأساليب الإحصاء الاستدلالي (مثل: معاملات الارتباط، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد، اختبار الفرق بين متوسطين "T-Test"، وتحليل التباين، وتحليل التمايز، وغيرها) مما يناسب الأسئلة المطروحة أو الفروض الإحصائية المطلوب إثباتها.

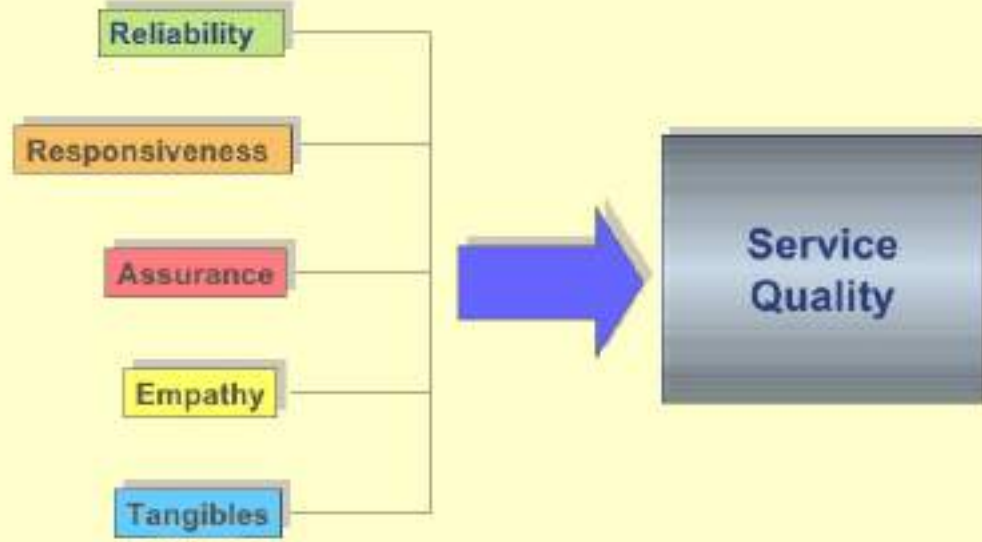
وعلى الرغم من أن المقياس قد تم تطويره واستخدامه واختباره أصلاً في مجال خدمات تجارة التجزئة، فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المنظمات الربحية أو غير الربحية مثل الخدمات الصحية والتعليمية والمصرفية والسياحية والفندقية وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات وغيرها.

ولتطبيق النموذج يصمم مقياس يتكون من (22) متغيراً (المتغيرات أسئلة و/أو عبارات توجه للعملاء) مقسمة على الأبعاد الخمس الرئيسية للخدمة ويتم قياسها باستخدام عبارات (بمقياس ليكرت "Likert Scale" الخماسي أو السباعي) لقياس درجة موافقة العميل لأبعاد الجودة. ويقسم المقياس إلى مجموعتين المجموعة الأولى تهدف إلى قياس توقعات العميل للخدمة المقدمة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات العميل نحو الخدمة الفعلية المقدمة (المدركة) وتقاس جودة الخدمة بالفرق بين تقييم العميل للأداء المتوقع والأداء الفعلي.

وكمثال على تطبيق نموذج "SERVQUAL" في قياس جودة خدمات المكتبات؛ نستعرض المتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من الأبعاد الخمس: البعد الأول الجوانب الملموسة **Tangible**، ويتضمن أربعة متغيرات لقياس "أن المقومات المادية في المكتبة من أجهزة

## Measuring service quality: SERVQUAL Model

(Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 1988)



فإن الاتجاه نحو الخدمة المدركة والرضا عن الخدمة يكون سلبيا. وبعد، فمن المعروف أن الاتجاهات الحديثة في مجال الأعمال وخاصة في الدول المتقدمة تتجه بقوة نحو صناعة الخدمات وأن أسباب تنامي قطاع الخدمات متعددة أحدها زيادة أعداد القوى العاملة في قطاع الخدمات على مستوى العالم وأصبحت النسب في الدول المتقدمة 75% والنسبة في ازدياد لأسباب أهمها ازدياد أعداد النساء العاملات، وازدياد السلع التي تحتاج إلى خدمات، والاستخدام المتسارع للميكنة مما أدى إلى ازدياد الدخول والرفاهية. وثانيها ازدياد الاهتمام بعلم تسويق الخدمات لأسباب أهمها ربحية قطاع الخدمات وتزايد فرصة نموه وأن العاملين في هذا القطاع يلزمهم المهنية والتخصص. لذلك يجب الآن، وبسرعة، أن تسعى جميع المنظمات المصرية في كافة المجالات أيا كان حجمها وفي مقدمتها الأجهزة الحكومية للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز Excellence الذي يعد مثالا يهدف إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، وأن تهتم تلك المنظمات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة والاهتمام برضاء العملاء والمستفيدين من تلك الخدمات بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة. لذا، يجب أن تكون الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادات الإدارية سواء الحكومية و/أو في أية منظمة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية.

ويتضمن خمسة متغيرات لقياس "أن موظفي المكتبة يمنحون المستفيد عناية خاصة، وأن ساعات العمل بالمكتبة ملائمة ومناسبة للمستفيدين. وأن جميع المستفيدين من المكتبة لديهم الفرص الكافية والمتساوية للاستفادة من كل مصادر المعلومات، وأن المكتبة توفر أماكن مناسبة لانتظار سيارات زائريها وأن المكتبة برامج تعليمية (محاضرات، ندوات... الخ) تفيد المستفيدين". وكما أشرنا في المقال السابق تجمع قوائم الاستقصاء وتفرغ البيانات وتعد للتحليل باستخدام إحدى حزم البرامج الإحصائية لتحليل النتائج. وللحكم على النتائج الأولية للدراسة أشارت بعض الدراسات إلى إعطاء التفسيرات التالية للمؤشرات الناتجة من الفجوة (الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة): (أ) إذا كانت قيمة المؤشر (صفر - 1) فإن التفسير أن العلاقات في المكتبة منتظمة، ولكن توجد فجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة؛ (عادة في بعدى الطمأنينة والتقارب) أي أن نوعية الخدمة المدركة والرضا عن الخدمة علاقة موجبة. (ب) وإذا كانت قيمة المؤشر (-1 - 2) فإن التفسير: العلاقة غير منتظمة في بعد أو بعدين من الأبعاد الخمسة؛ أي أن الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة فجوة معنوية وتحتاج إلى فحص لأسبابها. (ج) وإذا كانت قيمة المؤشر (-2 - 3) فإن التفسير: العلاقة غير منتظمة في بعدين أو ربما في ثلاثة أبعاد من الأبعاد الخمسة (في الغالب أبعاد الأمان والتعاطف والاستجابة)؛ والخدمة المدركة بصفة عامة والرضا عن الخدمة سالبة وتحتاج إلى حل عاجل لعلاجها. (د) وإذا كانت قيمة المؤشر (-3 - 4) فإن التفسير أن الخدمة المتوقعة بعيدة كل البعد عن الخدمة المدركة؛ وبصفة عامة



## معايير ومؤشرات الجودة للحكومة المحلية

### طبقا للمعايير الدولية ISO 18091

مهندس أسامة المليجي

خبير في منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية يونيدو - رئيس شركة توتال الإستشارية

١. طرح خيارات إقتصادية ومبتكرة
  ٢. إجراءات تشجيع الإستثمار
  ٣. النهوض بالتوظيف والقضاء على البطالة
  ٤. تحمل المسؤولية في توفير السلع الأساسية للمواطنين
  ٥. النهوض بالتدريب المحلى على الوظائف
  ٦. النهوض بالسياحة
  ٧. وجود خطط لتحسين النقل والطرق والمواصلات
  ٨. إنشاء أنظمة وبنية تحتية للإتصالات
  ٩. النهوض بالقطاع الزراعي
  ١٠. النهوض بالصناعة والتجارة والخدمات
  - ثالثا : معايير التنمية الإجتماعية الشاملة
  ١. تقديم الخدمات العامة
  ٢. النهوض بالأنشطة الرياضية والترفيهية
  ٣. تنمية الإدماج العرقي والإجتماعي
  ٤. النهوض بالمساواة بين الجنسين
  ٥. تحمل المسؤولية تجاه قطاعات السكان الأكثر عرضة للخطر
  ٦. تنمية الخدمات الصحية
  ٧. التأكيد على التعليم الأساسي
  ٨. تحقيق المستوى المقبول من الإسكان والقضاء على العشوائيات
  ٩. النهوض بالمسؤولية المدنية
  ١٠. النهوض بالتراث الثقافي والتاريخي
  ١١. تحمل المسؤولية تجاه مكافحة الفقر
  - رابعا : معايير التنمية البيئية المستدامة
  ١. مراقبة نوعية الهواء
  ٢. تحمل المسؤولية تجاه تجميع المخلفات والتخلص منها
  ٣. الوعي والإنتباه لصورة الحكومة المحلية ( النظافة والتجميل)
  ٤. حماية الموارد الطبيعية
  ٥. وجود نظام إدارة بيئية فعال
  ٦. وجود خطط طوارئ بيئية وإستجابة سريعة عند الكوارث
  ٧. تحمل المسؤولية تجاه ترشيد إستهلاك المياه
  ٨. وجود برامج لترشيد الطاقة وإستخدام الطاقة الجديدة والمتجددة
  ٩. مراقبة التربة وتحمل المسؤولية تجاه ما يلحق بها من تآكل وتدهور وتصحر
  ١٠. النهوض بالتعليم والتتقيف البيئي
  - وأرى أن إصلاح والنهوض بالحكم المحلى طبقا للمعايير الدولية هو مشروع قومي لاغنى عنه لإحداث التنمية المستدامة وتحقيق رضا المواطنين والمتعاملين مع أجهزة الحكم المحلى من مستثمرين ومطورين.
- تعد الحاجة إلى تنمية ثقة المواطنين في حكوماتهم المحلية والحفاظ عليها أحد أهم التحديات التي تواجهها المجتمعات هذه الأيام حيث تلعب الحكومات المحلية دورا هاما في بناء مجتمعات محلية مستدامة وتقديم الخدمات العامة وتقوم بدور رئيسي في تعزيز الرخاء الإقتصادي وتوفير العدالة الاجتماعية والأمن على المستوى المحلى. ونظرا لتنوع احتياجات المواطنين المحليين وتوقعاتهم وقصور الموارد المالية والبشرية أحيانا فإن إرضاء المواطنين والمتعاملين مع الحكومة المحلية يتطلب أنظمة للحكومة والإدارة الرشيدة للموارد والعمليات المختلفة المتوفرة لدى الحكومة المحلية لكي تعمل بشكل مترابط وفعال كنظام واحد. ويتوقع المواطنون أن يعيشوا في مجتمع يتمتع بكافة الخدمات من أمان وأمن وطرق مهيأة وسبل متاحة للمواصلات العامة وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات وحكومة محلية ذات شفافية وتحارب الفساد وأنظمة متاحة للتعليم والصحة وبنية تحتية متوفرة والوفاء بكافة احتياجات الإستثمار والتنمية المستدامة. ويشعروا وكأن حكوماتهم المحلية مثلهم لحماية البيئة والنظافة والموارد الطبيعية. وكذلك يتوقعون جاهزية وسرعة إستجابة عند حدوث الكوارث الطبيعية من فيضانات وزلازل وسيول. وقد وضعت المنظمات والهيئات الدولية معايير وسياسات عالمية وتشريعات وإرشادات لمساعدة الدول على تطوير أنظمة الحكم المحلى وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- ونعرض هنا مؤشرات الأداء والجودة للحكومة المحلية طبقا للمعايير الدولية أيزو ١٨٠٩١ وطبقا لإرشادات الأمم المتحدة أولا : معايير الإصلاح والتطوير المؤسسي الشامل المستدام:
١. إدراك المسؤولية المجتمعية مع وجود إدارة فعالة للجودة
  ٢. وجود نظام لإدارة المخاطر والفرص
  ٣. الشراكات والتواصل مع الأطراف المعنية والمواطنين
  ٤. كفاءة موظفي الحكم المحلى وتحفيزهم واستمراريتهم
  ٥. إنخراط المجتمع المحلى في وضع البرامج والسياسات العامة
  ٦. إنفاق الميزانية بشكل مسوول
  ٧. النهوض بالحماية المدنية وخدمات الطوارئ
  ٨. الإستخدام المنهجي للتكنولوجيا والإنترنت
  ٩. وجود إطار قانوني ثابت ومنفذ
  ١٠. سيادة حكم القانون
  ١١. تحقق الشفافية وقابلية المساءلة أمام المجتمع
  ١٢. الإدارة المالية السليمة
  ١٣. الوعي والإنتباه بالأمن والأمان
  ١٤. وجود نظام لحل شكاوى المواطنين والمتعاملين وقياس الرضا
- ثانيا : معايير التنمية الإقتصادية المستدامة:



## تجربة سنغافورة في تطبيق الجودة

دكتور / مدحت عبد الوهاب

الأمين العام للمجلس الوطني للتدريب

- اجتذاب المعلمين المتميزين
- رفع كفاءة معاهد التعليم التقني
- زيادة عدد الأماكن في التعليم بعد الثانوي
- كما تم اعتبار الجامعات مؤسسات تعليمية رئيسية بصفتها راعية وناقلة للمعرفة، حيث أصبحت وعلى نحو متزايد مهمة للصناعة وأساساً لتكوين الثروة من خلال نقل التقنية إلى الصناعة بواسطة الدراسات والبحوث، وشملت الجهود المبذولة لرفع مستوى التعليم الجامعي ما يلي:
- مراجعة المناهج الجامعية لضمان حداثة، حتى لا يتم تبديد للطاقات في التعلم غير المنتج.
- توسيع قاعدة المعرفة للتخصصات بدرجة تكفي لتخريج طلبة متكاملتي المعلومات.
- مراجعة إجراءات التقويم مثل اختبارات الكتاب المفتوح (open book) بهدف ضمان اختبار الكفاءات المطلوبة.
- إستحداث إستراتيجيات تعليم وتعلم تتسم بالتجديد والإبداع، مثل برنامج تطوير المواهب.
- إقامة معاهد بحوث وطنية عالمية المستوى يتم ربطها بشكل وثيق بالجامعات والصناعة.
- جعل سنغافورة مركزاً للتعلم نابضاً بالنشاط، مع استقطاب مشاركة علماء بارزين.
- التعاون مع العمال والنقابات وأصحاب العمل لتوفير التدريب المناسب ورفع الكفاءة.
- إقامة بنية تحتية طبيعية وتقنية، بتجهيز المدارس بأجهزة الحاسوب وربطها بشبكة الإنترنت.
- استخدام تقنيات المعلومات لتمثل 30% من المنهج كمرحلة أولى.
- توفير التدريب وتطوير الموارد البشرية.
- هذا والجدير بالذكر أنه تمثل الهدف عام 1991 في دخول 20% من كل فئة عمرية إلى الجامعات و40% إلى المعاهد متعددة التقنيات. وكانت أرقام عام 1996 على التوالي 22% و38% من فئة العمر. وفي السنوات العشر التالية أو ما يقاربها، ارتفع عدد خريجي الجامعات / المعاهد متعددة التقنيات من 9694 في سنة 1986 إلى 20868 في سنة 1996، بينما زاد إجمالي عدد الطلاب من 42317 في سنة 1986 إلى 92140 في سنة 1998.

أكد رئيس وزراء سنغافورة أن نجاح سيناريو المستقبل سيعتمد على المعرفة وسرعة الاستجابة للتغيرات التي ستطرأ في كل جانب من جوانب الحياة، كما نوهت بعض صحف سنغافورة بأن الكفاح طويل الأمد من أجل النجاح الاقتصادي سوف يكون في حلبة الفصل المدرسي أكثر منه في سوق العمل. وقد عرضت وسائل الإعلام السنغافورية وأكدت فكرة البقاء للأذكي واعتبرتها سمة من سمات هذا العصر.

بهذه التوجهات تطلعت سنغافورة نحو تطبيق نظام الجودة، وربطت أهدافها ورويتها بمبادئ الجودة، للوصول إلى التفوق وبلوغ المستوى العالمي في التعليم. وقد واجهت سنغافورة مشكلة مؤشرات الأداء لقياس الجودة، فهذه المؤشرات تعتبر قيماً عددية تساعد في تنظيم ما هو معقد وصعب القياس، إلا أن القياس في الجودة يعد طريقاً لتحسين الجودة النوعية في التربية، فقد شهدت العشرون سنة الماضية تطورات هامة في الميدان التربوي السنغافوري تمثلت في:

- جعل التعليم الإبتدائي مجاني وإلزامي، وكذلك مزيد من الإهتمام بالتعليم بعد الثانوي.
- التركيز على تدريب المعلمين، والتركيز على الرياضيات والعلوم والمواد التقنية.
- إقامة المدارس المتخصصة في الجوانب المهنية والتقنية والتجارية لتوفير قاعدة من القوى العاملة لخدمة التصنيع.
- تمت عملية الضبط الدقيق للاتجاه الجديد نحو الجودة، ضمن عملية مراجعة للسياسة التربوية فتبين أن الحاجة باتت ملحة لإعادة النظر في الأهداف التربوية طويلة الأمد، وعرف التعليم في تلك الفترة في سنغافورة بأنه القوة الرئيسية التي توجه البلاد نحو دخول الألفية الثالثة، لذا كان يجب أن يحقق التعليم الجودة الحقيقية، لتطوير الفرد فكرياً، وخلقياً، ويطور كل طفل بحيث يستغل أقصى إمكاناته وقدراته فاستحدثت عملية التصنيف لتوفير مختلف القدرات، وجرى مراجعة المناهج لتحقيق مزيد من التوازن وبناء مجتمع قوي منضبط من الناحية الاجتماعية، كما تم تعزيز نظام الإدارة المدرسية وقد شهدت التسعينات من القرن العشرين تطور إدارة الجودة في سنغافورة والتأكيد على ضمان تحقيقها، فشمّل برنامج التعليم السنغافوري الخطوات التالية:
- تزويد الجميع بالتعليم، وزيادة التمويل والحوافز التعليمية



## ملف النفايات - التجربة السويدية

م. احمد عبد الرازي

مدير الجودة- المعهد القومي للجودة

في المدن أي ما يقارب من 411 ألف وحدة سكنية وكهرباء لأكثر من 251 ألف منزل بإجمالي 1.3 ملايين أسرة. هذه الكفاءة الحرارية في الإنتاج لمعامل حرق النفايات وقدرة الإستيعاب تفوق بأشواط إنتاج النفايات في السويد ما دفع الحكومة، وبهدف عدم الخسارة المالية، لإستيراد نفايات من الدول المجاورة كالنرويج والدنمارك. وهنا يظهر النموذج الاقتصادي من وراء هذه العملية حيث إنه وفي عالم ترتفع فيه أسعار الطاقة مع نضوب مصادر الطاقة وازدياد عدد السكان، تظهر إلى العلن أهمية إعادة تدوير النفايات التي هي في إزدياد مستمر مع إزدياد عدد السكان والتطور التكنولوجي والصناعي في المجتمعات.

وهنا نرى أن إنتاج الطاقة يُشكل توفيراً في الفاتورة الحرارية كما أن تشغيل المعامل بحاجة إلى عمال ما يعني تخفيض البطالة وكل هذا في ظل المحافظة على البيئة من النفايات. وفي هذا الإطار الجميل، يبقى هناك نقطة سوداء ألا وهي الإنبعاث الحراري لهذه المعامل والتي يُمكن حلها مع التطور التكنولوجي.

السويد نحو صفر نفايات: أليس من الرائع ألا تهدر نفايات منزلية؟ إذا تم تحويل كل بند من النفايات إلى شيء آخر - منتجات جديدة، ومواد خام وغاز أو على الأقل حرارة؟

يعاد في السويد تدوير أكثر من 99 في المائة، تقريباً، من جميع النفايات المنزلية بطريقة أو بأخرى. وهذا يعني أنها قد مرت بثورة لإعادة التدوير في العقود الماضية، بالنظر إلى أن 38 في المائة فقط من النفايات المنزلية أُعيد تدويرها في عام 1975 (انظر الرسم البياني). واليوم، فإن محطات إعادة التدوير هي القاعدة لا يزيد عن 300 متر من أي منطقة سكنية. ويفصل معظم السويديين جميع

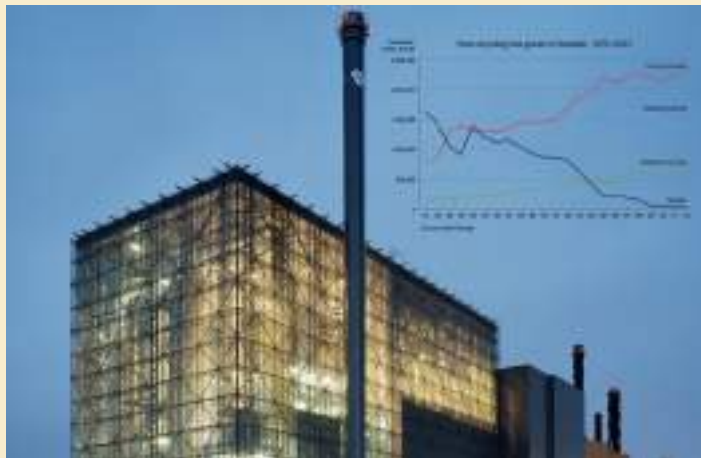
تعرف النفايات على أنها جميع المخلفات الناتجة عن الأنشطة التي يقوم بها الإنسان، سواء كانت داخل المنزل أو أنشطة زراعية أو صناعية أو إنتاجية، أي جميع الأشياء التي يتم تركها وإبقائها من قبل الإنسان في مكان معين، وتركها يؤدي إلى إلحاق الضرر بالبيئة والسلامة عامة وعلى صحة الإنسان بشكل مباشر. وللنفايات العديد من الأنواع التي تصنف حسب خطورتها وهي:

النفايات الحميدة: النفايات غير الضارة، لا يؤدي تواجدها في البيئة إلى أضرار كبيرة، ويمكن التخلص منها بكل سهولة. النفايات الخطرة: هذا النوع أخطر من النوع السابق، وذلك لأن هذه النفايات تحتوي على الكثير من المواد الضارة والخطيرة على البيئة، كالمواد المعدنية والإشعاعية والتي تشكل خطراً كبيراً على البيئة، وتنتج هذه النفايات من بواقي المخلفات الصناعية والكيميائية وبعض المخلفات الناتجة عن العملية الزراعية.

وللنفايات أنواع مختلفة بناء على مادتها المكونة وهي: النفايات الصلبة: هذا النوع من النفايات يعد من أخطر الأنواع على البيئة، وذلك لأنها تحتاج إلى أوقات طويلة جداً لكي يتم تحليلها والتخلص منها، كالنفايات التي تنتج من المواد المعدنية أو الزجاجية، والناتجة عن النفايات المستخلصة من المنازل والصناعة والزراعة. النفايات السائلة: هذا النوع يختلف عن النوع السابق في أنه عبارة عن نفايات سائلة، تنتج من المياه التي يتم استعمالها في الصناعة والزراعة المتنوعة كالزيت ومياه الصرف الصحي، ويتم تصريف هذه المياه من خلال المصبات المائية الموجودة في المياه أو في الأنهار، وتؤدي إلى حدوث تلوث في مياه البحار والأنهار. النفايات الغازية: هذه النفايات تنتج من الغازات أو الأبخرة المتصاعدة من المصانع، وتنتشر في الهواء وتؤدي إلى حدوث تلوث فيه كغاز أول أكسيد الكربون وثاني أكسيد الكربون، وبعض الأجسام الصلبة التي تكون عالقة في الهواء كحببات التربة والعديد من أجزاء المعاد المتنوعة.

الفوائد الاقتصادية لتلف النفايات:

غريب كيف يمكن لبلد أن يكون بحاجة إلى إستيراد النفايات مع العلم أن الأنظمة في الدول المتطورة تعمد إلى فرض ضرائب على منتجي النفايات بهدف تخفيض إنتاجها. هذا التخفيض أصبح محورياً إستراتيجياً للبلدان الصناعية التي تنتج مئات ملايين الأطنان من النفايات. لكن معرفة ما يكمن من فوائد اقتصادية وراء النفايات جعلنا نفهم السبب وراء النقص في النفايات في السويد. ويأتي النجاح الكبير الذي حققته السويد في إدارة النفايات إلى إعادة التدوير حيث إن صفر % من النفايات السويدية تنتهي في المكبات فقط، في مقابل 83% من نفايات أوروبا تنتهي إلى المكبات في مقابل 11 % في لبنان على سبيل المثال. وبحسب أرقام يوروستات، فإن 83 % من النفايات السويدية يتم إعادة تدويرها، و 1 % يتم تحليلها و 14 % يتم حرقها. والأهم في هذه الأرقام هو نسبة الحرق التي ومع وجود معامل ذات أداء عال، تتحول هذه العملية إلى عملية توليد للطاقة الكهربائية حيث يتم تأمين 21 % من النفايات السويدية Swedish Waste للتدفئة







يتم فصل المعادن وإعادة تدويرها، والباقي، مثل البورسلين والبلاط، والتي لا تحرق، يتم غربلة لاستخراج الحصى الذي يستخدم في بناء الطرق. ولا يزال حوالي 1 في المائة من هذا القبيل ولا يزال موجودا في مقالب القمامة.

ويتكون الدخان الناتج عن محطات الحرق من 99.9 في المائة من ثاني أكسيد الكربون غير السام والماء، ولكن لا يزال يتم تصفيته من خلال المرشحات الجافة والمياه. وتوضع المرشحات الجافة. يتم استخدام الحماة من المياه المرشحة القذرة لإعادة ملء الألبان المهجورة. في السويد، حرق النفايات لإنتاج الطاقة غير مثار للجدل، ولكن في بلدان أخرى - مثل الولايات المتحدة - هو موضوع نقاش كبير.

القيام على نحو أفضل:  
وينظر هانز وراده في الوكالة السويدية لحماية البيئة (ناتورفاردزفيركيت) في اقتراح فرض ضريبة أعلى على جمع النفايات.

”هذا من شأنه أن يزيد وعي الجميع بالمشكلة“، كما يقول. وقد وضعت وراده، بالتعاون مع الوكالات الحكومية والشركات، خطة عمل لمنع النفايات، بما في ذلك كيفية تشجيع المنتجين على إنتاج منتجات تستمر لفترة أطول. كما تنظر الوكالة في اقتراح خصم ضريبي لبعض الإصلاحات.

”إن الإعلانات التي ترعاها الحكومة حول كيفية تجنب نفايات الطعام قد تساعد أيضا“، كما يقول. ”وأقل المواد السامة المستخدمة في الإنتاج يعني أقل المنتجات التي تتطلب العلاج باهظة الثمن.“

الشركات المشاركة في هذا الجهد:  
وقد انضمت بعض الشركات السويدية طوعا إلى الصراع. على سبيل المثال، بدأت H & M قبول الملابس المستعملة من العملاء في مقابل كويونات الخصم في مبادرة تسمى جمع الملابس.

وقد وضعت شركة أوبتيباغ آلة يمكن فصل أكياس النفايات الملونة من بعضها البعض. الناس ترمي الطعام في كيس أخضر، ورقة في واحدة حمراء، والزجاج أو المعدن في آخر. مرة واحدة في مصنع إعادة التدوير، أوبتيباغ يصنف الحقائق تلقائيا. وبهذه الطريقة، يمكن القضاء على محطات فرز النفايات.

حتى مدينة هلسنجبورج جنوب السويد حتى تركيب صناديق النفايات العامة مع مكبرات الصوت لعب الموسيقى لطيف - كل ذلك باسم إعادة التدوير.

العودة إلى جمعية إدارة النفايات وإعادة التدوير السويدية ويكفيست، الذي يعتقد الكمال في إعادة التدوير هو ممكن، وهي فكرة تستحق السعي لـ”نفايات صفر“ - وهذا هو شعارنا “، كما تقول. ”نحن نفضل تقليل النفايات التي يتم توليدها، وأن كل النفايات التي يتم إنتاجها يتم إعادة تدويرها بطريقة أو بأخرى. الكمال قد لا يحدث أبدا، ولكن بالتأكيد هو فكرة رائعة.“

المرجع:

<https://sweden.se>

النفايات القابلة لإعادة التدوير في منازلهم ويودعونها في حاويات خاصة في قطع الشقق أو ينزلونها في محطة لإعادة التدوير. عدد قليل من الدول الأخرى تودع أقل في مقالب القمامة.  
حقائق عن النفايات في السويد:

وفي عام 2015، تحول ما يقرب من 2.3 مليون طن من النفايات المنزلية إلى طاقة عن طريق الحرق. وفي العام نفسه، استوردت السويد أكثر من 1.3 مليون طن من النفايات، من بينها النرويج والمملكة المتحدة وأيرلندا. وقد حرق السويد النفايات لفترة طويلة - تم إنشاء أول محطة حرق في عام 1904. وقد خفضت انبعاثات المعادن الثقيلة بنسبة 99 في المائة منذ عام 1985، على الرغم من أن السويد تحرق اليوم ثلاثة أضعاف النفايات.

تكثيف إعادة التدوير: (المصدر: أفال سفيريج).

ولا يزال وين ويكفيست، الرئيس التنفيذي للجمعية السويدية لإدارة النفايات وإعادة تدويرها (أفال سفيريج)، يعتقد أن السويديين يستطيعون القيام بالمزيد، معتبرا أن حوالي نصف مجموع النفايات المنزلية محترقة، أي تحولت إلى طاقة. ويوضح أن إعادة استخدام المواد أو المنتجات يعني استخدام طاقة أقل لخلق منتج، من حرق واحد وجعل آخر من الصفر.

يقول: ”نحن نحاول“ رفع سلم النفايات “، كما نقول، من حرق المواد لإعادة التدوير، من خلال تعزيز إعادة التدوير والعمل مع السلطات“.

وفي الوقت نفسه، تواصل الأسر السويدية فصل صحفها، البلاستيك، المعادن، الزجاج، الأجهزة الكهربائية، المصابيح الكهربائية والبطاريات. كما تشجع العديد من البلديات المستهلكين على فصل النفايات الغذائية. ويتم إعادة استخدام كل هذا أو إعادة تدويره.

يتم تحويل الصحف إلى كتلة من الورق، وإعادة استخدام الزجاجات أو ذاب في بنود جديدة، والحاويات البلاستيكية تصبح المواد الخام البلاستيكية. الطعام هو سماد ويصبح التربة أو الغاز الحيوي من خلال عملية كيميائية معقدة. وغالبا ما يتم تشغيل شاحنات القمامة على الكهرباء المعاد تدويرها أو الغاز الحيوي. وتتقي المياه المهذرة إلى حد كونها صالحة للشرب. وتنقل شاحنات القمامة الخاصة إلى المدن وتتلقى الإلكترونيات والنفايات الخطرة مثل المواد الكيميائية. يأخذ السويديون نفاياتهم الكبيرة، مثل التلفزيون المستعمل أو الأثاث المكسور، إلى مراكز إعادة التدوير على مشارف المدن.

في غارستادفيركن في لينشوبينغ، يتم تحويل النفايات إلى طاقة. ويبين الرسم البياني مدى نمو إعادة التدوير في السويد على مدى العقود الماضية.

النفايات إلى الطاقة:  
دعونا نلقي نظرة فاحصة على 50 في المائة من النفايات المنزلية التي يتم حرقها لإنتاج الطاقة في محطات الحرق. النفايات هي وقود رخيص نسبيا، وقد وضعت السويد، بمرور الوقت، قدرة كبيرة ومهارة في معالجة النفايات بكفاءة ومربحة. وفي عام 2014، استوردت السويد 2.7 مليون طن من النفايات من بلدان أخرى.

ويشكل الرماد المتبقي 15 في المائة من الوزن قبل الحرق. من الرماد،

## لماذا يجب على المنتج والمستهلك الاهتمام به

### مرورة بدر



رغم بزوغ الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر، لم تظهر مفاهيم «ضبط الجودة» و«ضمان الجودة» إلا بعد أن اتسعت رقعة الإنتاج وتضخمت لتبدأ الأسئلة المتعلقة بالجودة والكفاءة في طرح نفسها بقوة، الأمر الذي يمكن تتبعه إلى بدايات القرن العشرين. آنذاك لوحظ أن ما يقرب من ٢٥٪ من إنتاج المصانع قد يتم التخلص منه أو إعادته للمصنع بسبب رداءة جودته، الأمر الذي يمكن تقليصه لوحد بالمائة فقط بواسطة تطبيق مفاهيم الجودة. وفي حينها التقت المفاهيم الإحصائية بالاقتصاد ونشأت علاقة متوسطة بين احتياجات المستهلك بما فيها الكفاءة والسعر المنخفض وبين تحقيق أعلى هامش ربح للمنتج. هنا نتعرف على مفهوم ضبط الجودة **Quality control** وعلاقته بضمان الجودة **Quality assurance** وتأثيره علينا وعلى الاقتصاد المشترك بيننا جميعاً من منتجين ومستهلكين.

تعلقت مشكلة مفاعل «فوكوشيما» النووي بتجاهل معايير الجودة أكثر من تعلقها بمخاطر إنتاج الكهرباء بواسطة الطاقة النووية. رغم ظاهر الأمر فإن الجودة لم تنشأ كمفهوم إنساني يقوم فيه المنتجون بصنع أشياء ذات جودة مرتفعة لتحقيق «راحة» العميل، بل أتى العمل طبقاً لمعايير الجودة هادفاً لتحقيق أقصى مستوى مبيعات ممكن بأقل كم من الأموال المهتردة يمكن تحقيقه. نتحدث عن أموال مهتردة من منظور المنتج. هذه الأموال تشمل:

- دفع تعويضات لعملاء قاموا بمقاطعة المنتج بسبب خلل في المنتج.
- إعدام شحنات من المواد المصنعة أو إعادتها للمصنع وعدم بيعها لعدم ملاقاتها لمعايير الأمن والسلامة.
- انخفاض مستوى المبيعات سواء لخلل في المنتج المصنوع أو خلل في منتج آخر مصنوع من نفس الشركة أو توافر منتج آخر متفوق في جودته.

وغير هذا من المواقف التي لا تصب في مصلحة المنتج أبداً، يطلق على هذه المعضلات مَعاً اسم «تكلفة الجودة السيئة» **COPQ**. ومع أن تطبيق معايير جودة أعلى تأتي في طياته كلفة أكبر، إلا أن معايير الجودة الأقل عادة ما تكون ضامناً أكبر للفشل في المبيعات في شركات الصناعات الأضخم. لذا بدأت الصناعات المختلفة في وضع رؤيتها لنظم تطبيق الجودة من خلال ثلاثية جوران **Juran**. بما أن الجودة تتعلق في جوهرها بالمبيعات، فإن المستهلك أو العميل هو العامل المحدد لمعظم السياسات التي تتخذها الشركات والمصنعون في عملية تحقيق معايير الجودة. لهذا نجد أن من أولى مهام الخطوة الأولى في الثلاثية «التخطيط للجودة» يكمن في تحديد احتياجات المستهلك، كيفية إرضاء المستهلك بإنتاج هذه الاحتياجات وبالطبع كيفية تحديد العملية الصناعية التي ستقوم بالإنتاج المطلوب.

تعتمد أنظمة ضبط الجودة **TQM** أو **total quality management**، كما يطلق عليها اليابانيون أصحاب الريادة في تطويرها، على فكرتين محوريين هما «تقليص الهدر» و«المقارنة».

تأتي فكرة تقليص الهدر والوقت والمواد المهتردة في قلب عملية

ضبط الجودة. أنت لا تريد عملية صناعية تتكون من ٦٠ عملية منفصلة لأن كل عملية أو خطوة ستقوم بإهدار جزء من المواد المستخدمة بطبيعة الحال وهو ما يعد تكلفة بحد ذاته تتبع تكلفة **COPQ**. ولا تريد أيضاً أن تقوم بعملية مبالغ فيها فتقوم بإنتاج مادة مصنعة تفوق احتياجات الطبقة المستهلكة التي تستهدفها أنت وأيضاً تفوق المقابل المتوقع دفعه كمقابل المنتج. هنا نحتاج أرض وسط.

تتوافر هذه الأرضية الوسيطة من خلال نظم **ISO**. تعد أيزو أو **International organization of standardization** تجميعاً ضخماً من الترتيبات القياسية القومية لأكثر من ١٥٠ دولة. أتت فكرة هذه الخطوة من أجل تقريب معايير الجودة في مختلف البلدان لتسهيل التجارة العالمية بينها.

بعد تنفيذ كل المحاولات الممكنة لتقليل الهدر ورفع الجودة وتقليل التكلفة -بترتيب أولويات كل منتج- يأتي دور المقارنة بين الوضع المستهدف والوضع القائم الذي تم تحقيقه منذ أن تم تحديد الهدف، القياس وتحديد الفارق، تحديد الإجراءات التي سيتم تنفيذها، تنفيذ الإجراءات ثم في النهاية إعادة القياس وتحديد التغيير الحادث. يأتي مصطلح ضبط الجودة **Quality Control** كثيراً مع مصطلح

## الايير الجودة؟



الإحصاء. فيما تقوم كل صناعة بجمع المعلومات المستخدمة في ضبط وضمان الجودة بطريقة الخاصة، تتم معالجة هذه المعلومات ليتم استخراج ما بحوزتها من معلومات وانطباعات تنعكس عن العملية الصناعية لتعطي صورة واضحة لمدى كفاءتها. هنا تأتي مفاهيم مثل المتوسط والوسيط والتباين وبالطبع الانحراف المعياري.

لنفترض أن لدينا عددًا من القيم الرقمية هي ١ و ٢ و ٣ و ٤ و ٥ و ٦. يألف الكثيرون منا مصطلح «المتوسط» أي مجموع هذه القيم مقسوما عددها، بحيث يكون المتوسط هنا هو  $(١+٢+٣+٤+٥+٦)/٦$ .

أما الوسيط، فهو الرقم وسطي القيمة بين القيم الموجودة، وبما أن عدد الأرقام زوجي فنحصل على رقمين وسطين هما ٣ و ٤. يعني «المدى Range» المسافة بين أعلى قيمة وأقل قيمة من القيم التي نتولاها بالدراسة، وتأتي أهمية هذه الفكرة في القياسات التي تتطلب إعادة إجرائها عدة مرات لتحديد ما إذا كانت الفوارق بين نتائجها تدل على خلل في القياس أم أنها فوارق دقيقة. نضيف على ذلك أهمية فكرة المدى في تحديد أعلى وأقل قيمة مقاسة لخاصية ما في منتج ما تحافظ على كونه ضمن نطاق الجودة والأمان. إذا كنت من المنتمين لصناعة الأغذية فإن المدى سيساعدك في معرفة أقل وأعلى تركيز ممكن للملح يمكنك استخدامه على سبيل المثال.

يحاول «التباين Variance» أيضا معرفة مدى دقة طرق القياس أو أن الخاصية المقاسة متجانسة وموحدة في عينات المنتج المختلفة. تتبع قيمة التباين المعرفية في معرفة مدى ابتعاد القيم الرقمية المختلفة عن قيمة الوسط. إذا زاد الابتعاد ظهر أن الخاصية ليست متجانسة في أرجاء العينة أو العينات مما يسترعي الانتباه وطبعًا يؤدي العكس لمزيد من الثقة في المنتج.

في النهاية إذا قمت بجمع التباينات المختلفة وأخذت متوسطها فإنك تكون قد حصلت على الانحراف المعياري. ما إن تقوم بتجميع هذه المعطيات الحسابية، يصبح من السهل استخدامها في وضع رسم توضيحي يبين لنا بدراسته المكثفة أماكن القصور والهدر في العملية الصناعية.

مع الاعتراف بالخلل والقصور الواضح في تطبيق معايير الجودة في المجتمعات المتخلفة اقتصاديا وارتباط ذلك بالتأخر في الاهتمام بمعايير التطوير والبحث **research and development**، إلا أن أقسام الجودة تمتلك القدرة على وضع منتج معين في بؤرة الحدث الاستهلاكي فقط بالدراسة الجادة لوضع المنتج بالنسبة لوضع السوق واحتياجات المستهلك.

فبينما تنتشر فكرة «صناعة الاحتياج» في أسواق القرن الحادي والعشرين، يتبقى جزء يتعامل في منطقة الاحتياج الموجود مسبقا وهو الأمر الذي يستوجب دراسة وتطوير مستمرين. وبالنسبة لسوق يفقر للكثير من التخطيط ويمتلك الكثير من التخبط، فإن معايير الجودة تعد من يهتم بتطبيقها بالكثير والكثير.

ضمان الجودة **Quality assurance** لكن ليس مرادفًا له. بالطبع يمكن دمج الفكرتين في منظومة كبيرة لكنهما في ذاتيهما منظوران مختلفان ومراحل متباينة من تحقيق الجودة.

يتعامل ضبط الجودة مع المنتج النهائي من حيث صفاته ومقارنتها بحدود الأمن والسلامة وأدائها في القيام بوظيفتها ومدى ثباتها واستقرارها. فيما يحاول ضمان الجودة تصميم عملية صناعية تقوم بطبيعتها بضمان خروج منتج يمتلك الكفاءة المطلوبة كحد أدنى، يعني ذلك أن ضمان الجودة هو وضع مخطط صناعي يحتوي على أقل هدر ممكن، أقل فرصة ممكنة لافتقار المنتج لجودته.

يظهر هنا أنه فيما يتركز ضبط الجودة في مرحلة بعد نهاية التصنيع وقبل الطرح في الأسواق، تنتشعب معايير ضمان الجودة وتنتشر في أنحاء العملية الصناعية بأكملها لتجعل من كل خطوة خطوة رشيدة في موقعها تتسبب في أقل ما يمكن من الهدر والتلوث وتعطي أعلى نتائج. تحدثنا حتى الآن عن الأفكار العامة التي تطبق على أساسها أنظمة الجودة في مختلف الصناعات. تختلف التفاصيل التنفيذية لكل صناعة -أدوية أو أغذية أو برمجة أو بترول مثلا- بحسب تخصصها وطبيعتها الشريحة التي تستهدفها من المستهلكين. مع هذا فإن طريقة النظر للنتائج عادة ما تكون على أساس رياضي ثابت مستمد من علم

# بافاريا

لأجهزة الإطفاء ونظم مكافحة الحريق

معاً ضد الخطر

**FIRE**  
IS NOT ALWAYS  
ENTERTAINING

١٩٩٤٤  
الخط الساخن

[www.bavaria-firefighting.com](http://www.bavaria-firefighting.com)

EGYPT : info@bavaria-firefighting.com  
GERMANY : info@bavaria-firefighting.de  
MEA REGION : international.sales@bavaria.com.eg  
LEBANON : sales.lebanon@bavaria-firefighting.com  
SUDAN : sales.sudan@bavaria-firefighting.com



### مكتب تنفيذ القاهرة :

ت. ٢٥٩١٠٠٥٠ - فاكس: ٢٥٩١٣٧٦٢ (٠٢)  
info@bavaria-firefighting.com  
٩ شارع نجيب الريحاني - القاهرة  
ص.ب. ١١١١١/٢-١٦ القاهرة

ت. ٢١٩٨٩٤٤/٥/٦ (٠١) - فاكس: ٢١٩٨٨٤٤٧ (٠١)  
international.sales@bavaria.com.eg

### الإدارة العامة :

شارع جسر السويس - القاهرة  
أول طريق مصر الاسماعيليه

**فرع بافاريا لينك :** ١٧ شارع عماد الدين - القاهرة  
ت. ٢٥٩-٢٢٢٠ - فاكس: ٢٥٩-٢٢٥٩ (٠٢)  
**فرع بافاريا سبتي بونت :** ١٥ شارع عماد الدين - القاهرة  
ت. ٢٧٨٧٧٩٧ - فاكس: ٢٧٨٧٧٩٧ (٠٢)  
**فرع بافاريا كود :** ١٥ شارع عماد الدين - القاهرة  
ت. ٢٧٨٧٧٩١ - فاكس: ٢٧٨٧٧٩١ (٠٢)  
**فرع بافاريا إكسبو :** ٧٤ شارع الجمهورية - القاهرة  
ت. ٢٥٨٩٥٢٣٩/٧ - فاكس: ٢٥٨٩٥٢٣٨ (٠٢)  
**معرض جسر السويس :** المنطقة الصناعية أول طريق مصر الاسماعيليه  
ت. ٢١٨٢٠٦١٥ - فاكس: ٢١٨٢٠٦١٦ (٠٢)  
**فرع العاشر من رمضان :** المنطقة الصناعية الثانية / الشركة الأثرية ٢  
ت. ٣٧٧٠٤٠ - فاكس: ٣٧٧٠٤١ (٠٥٤)  
**مدينة السادس من أكتوبر :** شركة هالكون لهندسة والعمد  
ت. ٣٨٣٢٢٠٣١ - فاكس: ٣٨٣٢٢٠٣١ (٠٢)  
**فرع الإسكندرية :** ١٤ شارع زهران رشدي - جسيم  
ت. ٥٨٣٧١١٥ - فاكس: ٥٨٣٦٢٩٠ (٠٣)  
**فرع شبين الكوم :** ٤ جمال عبد الناصر - جوار استاد الرياضين  
ت. ٢٢٢٧٦٨١ - فاكس: ٢٢٢٧٦٩٨ (٠٤٨)  
**فرع طنطا :** سورسادي طنطا الرياضين  
ت. ٣٣٤٥١٢٩ - فاكس: ٣٣٣٤٧٠٧ (٠٤٠)





مصنعين إنتاج ٣١ فرع في  
أوروبا والشرق الأوسط  
٢٠٠٢ موزع معتمد حول العالم

### المنتجات والأنشطة:

- أجهزة إطفاء الحريق للسيارات.
- أجهزة إطفاء الحريق اليدوية.
- أجهزة إطفاء الحريق للتحرك على عجلات.
- مقطورات إطفاء الحريق والحدائق المائية حتى ٥٠ كجم.
- دواب الحريق بمختلف أنواعها ومعداتها.
- طلمبات مكافحة الحريق.
- سيارات مكافحة الحريق.
- قوائم ومداخل مكافحة الحريق اليدوية، ولتثبيت على مقطورات حتى ٣٧٨٥ لتر / دقيقة.
- أجهزة ومعدات الإنقاذ.
- معدات إطفاء الحريق.
- مركز تدريب لمكافحة الحريق.
- معمل اختبار أجهزة الإطفاء ISO/IEC 17025



### المنتجات والأنشطة:

- أنظمة الكشف عن الحريق.
- أنظمة الإنذار المنفصلة عند الحريق حاصل على شهادات الاعتماد الدولية الأمريكية.
- أنظمة مكافحة الحريق.
- أنظمة إطفاء متكاملة باستخدام الغازات الغير مؤثرة للبيئة مطابقة وحاصلة على المواصفات القياسية UL & EN12094
- أنظمة إطفاء باستخدام المصفاة العالي والحاصل على الإعتمادات الأمريكية UL
- أنظمة الأفران بالكامل تلقائياً موضعية مسحوق كيميائي جاف وثاني أكسيد الكربون باستخدام أبواب الاستشعار حاصلة على شهادات EN ISO 10297, TUV & CE
- أنظمة إطفاء حريق للمطابخ والزيوت والشحوم النباتية حاصلة على شهادات الاعتماد الدولية الأمريكية UL
- أنظمة الأفران بالكامل باستخدام الفوم والحاصل على الإعتمادات الأمريكية UL
- محطة تعبئة غاز FM 200 حاصلة على شهادات الاعتماد الأمريكية UL

### بافاريا الأرم - إدارة المبيعات

٥١ شارع الجمهورية - القاهرة  
صندوق بريد ٤٧١ حركة بريد رمسيس

ت: ٢٥٩١٧٧٥٨ - فاكس: ٢٥٨٨٢٩٤٢ (٠٢)  
info@bavaria-alarm.com.eg

### الإدارة العامة:

٧٤ شارع الجمهورية - القاهرة  
صندوق بريد ٤٧١ حركة بريد رمسيس

ت: ٢٥٩١٧٧٥٨ - فاكس: ٢٥٨٨٢٩٤٢ (٠٢)  
info@bavaria-alarm.com.eg

### فروع المنصورة:

٥١ شارع الجيش - امام حي شرق  
ت: ٩٨٠٣٨٢٥ - فاكس: ٩٨٠٣٨٢٧ (٠٥٠)

### فروع بورسعيد:

٢٣ شارع محفوظ العجبروي  
ت: ٣٢٢٥٤١٢ - فاكس: ٣٢٢٩٠٥٣ (٠٦٦)

### فروع الاسماعيلية:

من التطبيقين من طريق شبراخيت الكوم  
ت: ٣٣٩١٣٢٠ - فاكس: ٣٣٩١١٤٣ (٠٦٤)

### فروع شرم الشيخ:

طريق السلام - فندق رويال بلازا  
ت: ٣٦٠٠٤٦٠ - فاكس: ٣٦٠٠٤٦١ (٠٦٩)

### فروع السويس:

٣٣٧ برج النصر من ٢٣ يوليو رقم ١٨  
ت: ٣٢٢٥٧٧١ - فاكس: ٣٣٢٤٢٠٠ (٠٦٢)

### فروع الغردقة:

طريق النصر أمام السويس جيت  
ت: ٣٥٥٥٣٧٩ - فاكس: ٣٥٥٥٣٢٨ (٠٦٥)

### فروع الفيوم:

١٤٤ شارع سعد زغلول  
ت: ٣٣١٢٢٢٤ - فاكس: ٣٣١٢٢٢٦ (٠٨٤)

### فروع المنيا:

٢٨ شارع عدلى يكن  
ت: ٣٣٦٣٢٣٣ - فاكس: ٣٣٦٠٢٤٣ (٠٨٦)

### فروع أسسوط:

عمارات الأوقاف - ميدان البنوك  
ت: ٣٣٣٥١٢٧ - فاكس: ٣٣٣١٩٤٨ (٠٨٨)

### فروع سوهاج:

شارع التحرير  
ت: ٣٣٢٥٠٩ - فاكس: ٣٣٢٨٧٧٧ (٠٩٣)

### مركز تمثيل بافاريا- الأقصر:

طريق الكرنك  
تليفون / فاكس: ٣٣٨١٤٥٤ (٠٩٥)

### فروع أسوان:

شارع أبطال التحرير - أطلس  
ت: ٣٣٣٢٠١٥ - فاكس: ٣٣٠٩٣٤٥ (٠٩٧)





## معيار نظام إدارة جديد للمنظمات التعليمية النظامية ISO 21001

د/ محمد لاشين

المدير التنفيذي لشركة ISC Egypt

(٧) القرارات القائمة على الأدلة  
(٨) إدارة العلاقات  
(٩) المسؤولية الاجتماعية  
(١٠) الإتاحة والعدالة  
(١١) السلوك الأخلاقي في التعليم  
(١٢) أمن وحماية البيانات  
(١٣) نهج شمولي  
(١٤) القدرة على التكيف  
(١٥) القابلية للتوسع  
الفوائد المتوقعة من تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية تحت مظلة هذا المعيار الدولي:  
(١) تحسين مواعمة السياسات (بما في ذلك المهمة والرؤية) مع الأهداف والأنشطة  
(٢) توفير التعليم الجيد والمنصف للجميع  
(٣) تيسير التعلم الموجه ذاتيا وفرص تعلم طويلة المدى  
(٤) عملية تعليمية أكثر احترافا وتخصصية، والاستجابة الفعالة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة والمتعلمين عن بعد  
(٥) اتساق العمليات وأدوات التقييم لإثبات الفعالية والكفاءة وزيادتهم  
(٦) زيادة مصداقية المنظمة  
(٧) وسيلة تمكن المنظمات التعليمية من تأكيد التزامها بالممارسات الفعالة لإدارة الجودة  
(٨) نمو ثقافة التحسين التنظيمي  
(٩) توفيق المعايير الوطنية في إطار دولي  
(١٠) توسيع مشاركة الأطراف المعنية  
(١١) تحفيز التميز والابتكار  
وقد وصل هذا المعيار إلى مرحلة المسودة النهائية (FDIS)، ومن المخطط إصداره شهر أبريل القادم طبقا لما نشرته اللجنة الفنية المسؤولة (ISO/PC 288).  
وفى النهاية لا يمكننا إلا أن نرحب بهذا المعيار الذي سيوحد الرؤى والمفاهيم، لتقديم أقصى فائدة لجميع أنواع مقدمي الخدمات التعليمية، من رياض الأطفال إلى التعليم العالي، ومراكز التدريب المهني وخدمات التعلم الإلكتروني.

التعليم ليس مجرد حق من الحقوق الأساسية، بل هو من الأعمدة الأصيلة للبنية التحتية للمجتمع. وبالتالي فإن نوعية مقدمي الخدمات التعليمية تعتبر مصدر قلق للجميع. وعلى الرغم من أنها لا تستطيع ضمان نتائج العملية التعليمية، إلا أنه هناك الكثير الذي يمكن لمقدمي الخدمات التعليمية القيام به لتنشيط التعلم، وضمان حصول المتعلمين على مستوى الجودة التي يتوقعونها. ولهذا يتم الآن وضع معيار جديد لمساعدتهم على القيام بذلك، وقد وصل لتوه إلى مرحلة متقدمة.

ونحن نتفق أن أي منظمة تعليمية لا يمكن أن تضمن أبدا نجاح متعلميها، إلا أن هناك عددا من الطرق التي تمكنها من تلبية احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية وتحقيق تحسين ملموس في مخرجات العملية التعليمية. والمعيار الدولي: ISO 21001 «المنظمات التعليمية - نظم إدارة المنظمات التعليمية - المتطلبات مع الإرشادات للتطبيق»، معيار من معايير نظم الإدارة التي تتماشى جزئيا مع ISO 9001:2015 لأنظمة إدارة الجودة. وهو يقدم وسيلة إدارية عامة للمنظمات التعليمية التي تستهدف تحسين عملياتها وتلبية احتياجات وتوقعات أطرافها المعنية. كما سيساعد هذا المعيار الدولي مقدمي الخدمات التعليمية على مواعمة أنشطتهم مع الرؤية والرسالة بشكل أكثر فعالية، وتقديم تعلم أكثر احترافية، وسيشعر الجميع بالفائدة، ليس فقط المتعلمين، بل والمعلمين وأولياء الأمور وغيرهم من أصحاب المصلحة الذين سيحصلون نتائج أكثر استقرارا واستمرارية، وهذا بفضل الإلتزام بعمليات التحسين المستمرة. بالإضافة إلى أنه هناك دائما إحتياج ملح ومستمر لتقييم مدى تلبية المنظمات التعليمية لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين، فضلا عن الأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة، وتحسين قدرتها على الاستمرارية في القيام بذلك.

وهناك ١٥ مبدأ يجب على نظام إدارة الجودة للمنظمات التعليمية الإلتزام بهم:

- (١) التركيز على احتياجات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين
- (٢) التركيز على التعلم
- (٣) القيادة المثالية
- (٤) إشراك المتعلمين والأطراف المهمة
- (٥) نهج العملية
- (٦) التحسين

# المسؤولية المجتمعية للشركات

د. هاني أحمد توفيق

خبير قومي المسؤولية المجتمعية

برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

الإطار السادس: مواصفات موقع العمل ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة وتنمية وتطوير الموارد البشرية على المستويات الشخصية والمهنية باعتبارهم يمثلون شركاء ذوي قيمة في العمل بما يستوجب إحترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وضمان بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.

الإطار السابع: العلاقات التعاونية أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على تنمية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

الإطار الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق العملاء والمستهلكين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد بالكمال ورضاء وسلامة العملاء.

الإطار التاسع: المشاركة المجتمعية تعمل المؤسسة على إنشاء وتعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع. وأن تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دوراً يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

وقد أنجزت بعض الشركات الكثير وتسعى لإنجازاتها كما يجب أنتسعي جهات تتبنى مثل هذا الاتجاه لحشد أصحاب الأعمال حول هذه الأطر التسع وصولاً إلى قيامهم بدورهم المأمول في تحقيق مسؤولياتهم الاجتماعية.

ضمنت الأمم المتحدة في تقريرها السنوي عام 1999 جزءاً هاماً عن المسؤولية المجتمعية لرجال الأعمال ودورهم في مجال التنمية المستدامة. جاء في التقرير التعريف التالي: "هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمشاركة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين ظروف معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد".

من هنا نشأ - بالضرورة - الاحتياج إلى أطر يسعى من خلالها رجال الأعمال للقيام بدورهم في الإلتزام بالمسؤولية المجتمعية، فجاءت متمثلة في أطر تسع للمسؤولية المجتمعية لرجال الأعمال نبيها فيما يلي:

الإطار الأول: الحماية وإعادة الإصلاح البيئي ويدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.

الإطار الثاني: القيم والأخلاقيات وتعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

الإطار الثالث: المساءلة والمحاسبة

ويستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة لأصحاب الشأن بشفافية وفي فترات زمنية محددة.

الإطار الرابع: تقوية وتعزيز السلطات

ويتطلب العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية للعمل بين مصالح المستهلكين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.

الإطار الخامس: الأداء المالي والنتائج تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين





## تقييم المطابقة ودورها في حماية المستهلك

م / عنايات ابراهيم الديب

خبير جوده

هذا ويتم تأكيد المطابقة من خلال إعلان المورد **Supplier's Declaration** وهو إجراء بواسطته يعطى المورد تأكيد مكتوب بان المنتج أو العملية أو الخدمة مطابقة لمتطلبات محددة مثال ذلك ذكر رقم المواصفة على المنتج بما يعنى المطابقة لها كذلك يتم تأكيد المطابقة من خلال الشهادات **Certifications** وهو إجراء بواسطته يعطى الطرف الثالث تأكيد مكتوب بان المنتج أو العملية أو الخدمة مطابقة لمتطلبات محددة ايضا من خلال علامة المطابقة **Conformity Mark** مثال ذلك علامة المطابقة الأوروبية **CE Marking**

كما سبق ذكره وفي حالة تصدير منتج ما فإن الأنشطة التي تحدد استيفاء المتطلبات من عدمه هي الاختبارات المعملية أو الفحص أو شهادة المنتج الصادرة عن معمل اختبار أو أى جهة أخرى مستقلة عن المورد أو حضور جهة معتمدة أو منوبة للاختبارات الروتينية (**Routine Tests**) أما إذا كانت المتطلبات تتعلق بنظم الإدارة كادارة الجودة أو الإدارة البيئية أو أخرى والخاصة بالمورد فإن جهة منح الشهادات المستقلة عن المورد هي التي تقوم بإجراء تقييم المطابقة وعلى هذا النحو فإنه في حالة منتج ما يتطلب الأمر :

- 1- أن يكون مطابقا للمتطلبات الخاصة به .
- 2- أن يكون حاصلًا على شهادة اختبار توثق هذه المطابقة أو شهادة من جهة اختبار .
- 3- أن تكون جهة الاختبار معتمده (**Accredited**) .
- 4- أن تكون جهة الاعتماد التي اعتمدت جهة الاختبار معترف بها عالميا (**Internationally Recognized**)

وعليه فإن الأنشطة التي يجب تطبيقها بنجاح هي :-

- 1- اختبار المنتج بنتيجة ايجابية .
- 2- اعتماد جهة الاختبار بواسطة جهة الاعتماد **Accreditation** .

**Body**

- 3- التقييم الندى (**Peer Evaluation**) والاعتراف متعدد الاطراف لجهة الاعتماد من خلال منظمة دولية مثل الاتحاد الدولي لاعتماد المعامل (**ILAC**) أو المنظمة الأوروبية للاعتماد (**EA**) . ويجب ان تحتوى الوثائق على تقرير اختبار معتمد وكذا شهادة اعتماد الجهة المتعلقة بالاختبار أيضا اتفاقية اعتراف متبادل .
- ويلزم الإشاره إلى لجنة الايزو لشئون تقييم المطابقة (**CASCO**) وهي لجنة لتقييم المطابقة في المنظمة الدولية للتقييس (**ISO**) وتتشكل من أعضاء من اللجان الفنية للايزو ومنظمات دولية أخرى مثل اللجنة الدولية الكهروتقنيه (**IEC**) والاتحاد الدولي لاعتماد المعامل (**ILAC**) والمنتدى الدولي للاعتماد (**IAF**) ولها إصدارات عديدة في مجال تقييم المطابقة .

ختامًا فإن تقييم المطابقة بأنشطتها المختلفة تهدف إلى حماية المستهلك والوصول بالمنتج أو العملية أو الخدمة إلى الدرجة التي تحقق السلامة والأمان والجودة والتنافسية المطلوبة حيث أنه في حالة عدم موثوقية عملية تقييم المطابقة فهذا يعنى ان فاعلية جودة وسعر المنتج تصبح غير مؤكدة كما أن نظم الشهادات والاختبارات تصبح غير ذات قيمة خاصة في أغراض التصدير .

ازدادت أهمية توحيد المواصفات ومعايير الجودة نتيجة انتشار العولمة لا سيما العولمة التجارية وذلك بعد توقيع العديد من الاتفاقيات التجارية الدولية الهادفة الى تحرير التجارة وكذلك انشاء منظمة التجارة العالمية ومن ثم كانت الحاجة الى صياغة منظومة عالمية للمواصفات والجودة تهدف إلى توحيد المواصفات وتقييم المطابقة لزيادة جودة المنتجات والخدمات وحماية المستهلك وتسهيل انتقال السلع بين الدول في شتى أنحاء العالم وايضا تيسير عملية التصدير وتحسين جودة الواردات وتقليل العوائق التجارية ويلزم التنويه إلى أن الاتفاقية العامة للتعريفات الجمركية والتجارة (الجات) أدت إلى تقليل الحواجز بين غالبية دول العالم مما أدى إلى تضاعف التجارة الدولية وهذا تطلب التزام الدول بالمشاركة في أنشطة التقييس الدولي ونظم تقييم المطابقة .

ولعلنا نتساءل ماذا تعنى «المطابقة» ومصطلح «تقييم المطابقة»؟ المطابقة هي تحقيق المنتج أو العملية أو الخدمة لمتطلبات محددة، اما تقييم المطابقة فيعرف كما ورد بالمواصفات القياسية الدولية على أنه «أى نشاط يتعلق بتجديد استيفاء متطلبات معينة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة» وفي مجال التجارة العالمية نجد ان هذه المتطلبات تكون فى صورة مواصفات قياسية (**Standards**) عالمية أو محلية أو لوائح فنية (**Technical Regulations**) أو عقد مبرم بين العميل والمورد (**Contract**) . وللمواصفات القياسية أهمية خاصة في التجارة وفي تقييم المطابقة ، ويجب ان تتوافر للشركات المصرية وقطاع الأعمال خدمات تقييم المطابقة المطلوبة من أجل تصدير المنتجات والتي يجب أن تكون معترفًا بها على قدم المساواة مع نظم تقييم المطابقة بأسواق التصدير . من هذا المنطلق ولأهمية تقييم المطابقة وحيث أنه أحد المتطلبات الأولية للتصدير فقد تم وضع الخطة القومية للجودة بمصر تطبيقًا للقرار الوزاري رقم ٣٦٢ الذى أصدره السيد وزير الصناعة والتنمية التكنولوجية في ٢ اكتوبر ٢٠٠١ وتم تشكيل فريق عمل تقييم المطابقة لوضع وتنفيذ خطة قومية لتقييم المطابقة في مصر والتي كانت أساسا لوضع الخطة القومية للجودة والتي تم إعلانها في نوفمبر ٢٠٠٣ .

وتأتى عولمة تقييم المطابقة في أنها تمد المستهلك بمنتجات آمنة وذات جودة كما أنها تساعد المنتجين على التوافق مع متطلبات المستوردين وكذا التوافق مع متطلبات منظمة التجارة العالمية وتسهيل التبادل التجارى كذلك زيادة الثقة فى أنشطة تقييم المطابقة وتسهيل اتفاقيات الاعتراف المتبادل وأيضا تحسين كفاءة الإنتاج وجودة المنتج مع ادخال تكنولوجيا جديدة فى الإنتاج المحلى .

مما سبق ندرک أن أهمية تقييم المطابقة للمورد تتركز فى إتاحة التميز له فى السوق أما المستهلك فإنها تعطى الموثوقية له وتمده بالوسائل لاختيار المنتج أما المشرع (الحكومة فتعطيه الحماية لأن يفرض بالقوة التشريعات المسنولة عن حماية صحة وسلامة المستهلك. وإذا تكلمنا عن أنشطة تقييم المطابقة فنجد أنها تشمل سحب واختبار العينات - المعايير - تقييم العملية - شهادات الأفراد - شهادات نظم الإدارة - شهادات المنتج - التفتيش - الاعتماد .



# تطور أهداف الجودة

هيثم محمد عبد الحميد

وهي أهداف تحقيق الذات وتحقيق المكانة الإجتماعية التي يمكن أن يحققها الموظف من خلال عمله. فالعاملون يحبون أن تقابل جهودهم بالثناء من خلال التدريب وإبداء الرأي والمشاركة في أنشطة المنظمة كافة، وأن يعطوا الفرص للحصول علي المعلومات المتعلقة بعملهم، وتسهيل مهمة حصولهم عليها من خلال توفيرها في مكان العمل. كما يجب أن ينظر إلي القوي العاملة بأنها تشكل مصدراً للمعلومات والمهارات التي يمكن استخدامها في تطوير الأعمال، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف والفاقد، ولهذا يجب إشعار العاملين بأنهم أعضاء في فريق واحد قادر علي تحقيق نجاحات للمؤسسة ويستحقون المساندة واتخاذ القرارات استناداً علي الحقائق. عند تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا بد من توافر نظام معلومات ينقل الحقائق والمعلومات جميعها حول أداء المنظمة. بخاصة أن إدارة الجودة الشاملة تتبني مفهوماً مؤسسياً أو منهجاً علمياً في حل المشكلات تصبح معه هذه المشكلات بالنسبة لها فرصاً للتحسين، ويشترك في تنفيذ هذا المفهوم جميع العاملين من القمة وحتى القاعدة من خلال

التفهم الكامل للعمل ومشكلاته، وتوافر المعلومات والحقائق التي يتخذ علي أساسها القرارات. وأخيراً التغذية العكسية: إن أي نظام لإدارة الجودة الشاملة لا بد له من توافر نظام فعال للتغذية العكسية حول رغبات وإنجازات العمال وردود فعلهم حول الأداء في المنظمة، وتعتبر التغذية العكسية أمراً حيوياً لتمكين

المديرين من توجيه العاملين لتحسين أدائهم في العمل، وتعتبر أيضاً مؤشراً علي مستوى التحسين مقارنة بالتحسينات السابقة. والمعلومات الراجعة تمكن الإدارة العليا من التعرف علي جوانب القوة في أداء الأفراد والجوانب التي تحتاج للتحسين والتدريب وعلي طموحاتهم المستقبلية وأرائهم حول أداء المنظمة.

العميل هو مراقب الجودة الأول ومحور اهتمام الشركات، ومصدر دخلها الأساسي. ولا يقتصر التركيز علي العميل الخارجي للشركات التي تركز كل وقتها وجهودها من أجل تحفيزه لشراء منتجاتها أو خدماتها بل تشمل جميع العاملين داخل الشركة، الذين يتوقف علي أدائهم تحقيق مستوى الجودة المطلوب إذ يعتبر المدير عميل السكرتير وعامل الإنتاج عميل والشؤون الإدارية... إلخ إذ يقدم كل واحد لعمله العمل المطلوب علي أكمل وجه يجب التركيز علي العمليات والنتائج معاً؛ لم يعد الحكم علي جودة العمليات من خلال النتائج فحسب مقبولاً، بل يجب أن تمتد عمليات الجودة والملاحظة حتي علي العمليات وتصميمها لتعطي نتائج بلا أخطاء، ويجب، أيضاً، الإهتمام بأساليب العمل وكيفية الأداء واستمرار تطور هذا الأداء والرقابة علي المخرجات وفهم تدفق العمليات لمنع الإختناقات، وإيجاد الحلول للمشكلات التي تعترض سبيل تحسين نوعية المنتجات أو الخدمات للوصول إلي نتائج بلا أخطاء. أما الوقاية من الأخطاء: يعني هذا المبدأ الإقلاع عن سياسة إطفاء الحرائق في إدارة الأعمال،

والشروع باستخدام أساليب ومعايير مقبولة لقياس جودة المنتجات والخدمات أثناء العملية الإنتاجية لمنع وقوع الأخطاء والمشكلات، بدلاً من استخدامها الأساليب والمعايير بعد وقوعها. أما حشد خبرات القوي العملية: تؤكد مفاهيم إدارة الجودة الشاملة أن القوي العاملة تتكون من أفراد أنكياء قادرين علي الإبداع، وهو عكس ماتفترضه

المفاهيم التقليدية بأنهم أشخاص أغيباء لا يهتمهم سوي الحصول علي المال، ففي ظل إدارة الجودة الشاملة تعتبر المكافأة المالية إحدى الطرق لتعويض الأفراد عن مجهوداتهم في مجال الجودة. إذ أثبتت الأبحاث والدراسات المتعددة أن للأفراد أهدافاً أخرى غير المكافآت المالية تنمي إهتماماتهم بالمنظمة وإنتماهم لها



## دوافع تبني الدول والمؤسسات جوائز الجودة والتميز

والخدمات من جهة وتحسين الموقف التنافسي للشركة ككل من جهة أخرى.

يؤدي حصول المؤسسة على الجائزة إلى نتائج اعتبارية مهمة مضمونها شعور العاملين فيها بالفخر والاعتزاز وكذلك الثقة، الأمر الذي يعزز من ولائهم التنظيمي لمؤسستهم ويسهم في تحسين الأداء الكلي لها.

تطوير إدارة الجودة وأنشطة الرقابة على الجودة في المؤسسات المتقدمة للجائزة من خلال توافرها مع متطلباتها. وتدعيم جهودها نحو إقامة معايير إدارة الجودة الشاملة في أنشطتها الفنية والإدارية، وخصوصاً في مجالات تحسين أنظمة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية فيها.

زيادة الميزة التنافسية للمؤسسات، وتشجيع التقويم الذاتي لها، ومقارنة أدائها مع المعايير الموضوعية، وزيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز، وتشجيعها على تقديم وتطبيق عمليات التغيير والتطوير بها.

خلق أجواء تنافسية بين المؤسسات الوطنية تنعكس على تحسين منتجاتها وخدماتها المقدمة للمستهلك (المحلي) والخارجي (الدولي) مع فرص أوسع لزيادة أرباحها نتيجة لانخفاض العيوب والهدر. وكذلك زيادة المبيعات والحصص السوقية في إطار سمعة مزدهرة، واستعادة المنتج المحلي لسمعته دولياً، وتحسين مستوى رضا العملاء.

أداة للتقييم الذاتي والتطوير المستمر في المؤسسة بالمقارنة المرجعية (Benchmarking) مع مثيلاتها من المؤسسات المتميزة في العالم سعياً نحو معايير التميز في الأداء، مما يدفع المؤسسة للتعليم والإبداع ومراجعة سياساتها وإستراتيجيتها.

تبني التخطيط الإستراتيجي للجودة لرسم الخطط ووضع الأهداف ووسائل تحقيقه، والمساعدة في تحقيق الأهداف والخطط الإستراتيجية. دفع المؤسسات للإلتزام بتطبيق المواصفات الوطنية والدولية، وتحفيزها لتبني مبادئ الجودة وأسسها وتطبيقها على المستوى الوطني وتفعيل التحسين والتطوير المستمر لأداء كافة العمليات الإنتاجية والخدمية.

الإرتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المؤسسات. زيادة فعالية مشاركة المؤسسات في بناء المجتمع وخدمته (المسؤولية المجتمعية). وتنمية ثقافة العمل الجماعي وتعزيز رضا العاملين في المؤسسة.

حصول المؤسسة على تقرير تقييمي من إدارة الجائزة يوضح نقاط القوة وفرص التحسين.

من الأقوال المأثورة «إن المؤسسات الأكثر نجاحاً في المستقبل هي تلك المؤسسات القادرة على إحداث التغيير السريع والفعال الذي ينطوي على تغييرات جوهرية تدوم طويلاً وتشمل النظام برمته».

وقد تبنت معظم دول العالم إقتصاديات السوق وأخذت تعمل على تحرير إقتصادها من كافة المعوقات الإقتصادية في مجال التجارة والإستثمار والإنتاج والخدمات، ذلك نتيجة لزيادة حدة المنافسة الخارجية خاصة في ظل ما يطلق عليه بالعولمة وانفتاح الأسواق على بعضها، وانضمام الكثير من الدول للمنظمة العالمية للتجارة (WTO). وأصبح من المتطلبات الأساسية لكل المؤسسات صناعية أو خدمية العمل الجاد بهدف التحسين والتطوير لتتمكن من مواكبة الحركة الدائبة للتغيرات الإقتصادية وقوة المنافسة محلياً وعالمياً والبقاء والإستمرار في ظل التنافسية العالمية. إن تقييم الأداء المؤسسي هو قدرة المؤسسة على الإبتخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تحقيقاً لرغبة المستهلك، وهو منظومة متكاملة

لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية (الضعف والقوة) والخارجية (الفرص والتهديدات)، لذا فتقييم الأداء المؤسسي مرشداً مفيداً ودقيقاً لكل منظمة لرسم خطتها الإستراتيجية لتطوير أدائها. وحيث أن الجودة - بصفة عامة - تحقق للمؤسسة

سلاحاً إستراتيجياً وذلك بتحقيق الميزة التنافسية في مجال نشاطها، فهي أداة فعالة للعديد من العوامل والأسباب التي تقود المؤسسة إلى الإهتمام بالجودة والسعي نحو تطبيقها. ومنذ خمسينيات القرن الماضي أدركت العديد من الشركات اليابانية أنه لا يكفي تقديم الجودة لعملائها، بل يتوجب أن يستشعر العميل بتلك الجودة ويعترف بها من خلال تكرار شراء منتجاتها. كما وضعت تلك الشركات أمام أعينها أن تعترف بها منظمات محايدة تختص بالجودة سواء محلية أو إقليمية أو دولية. وتعد الحكومة اليابانية أول المستجيبين لمثل هذه الأفكار من خلال تأسيس جائزة حملت اسم أعظم علماء الجودة «Deming».

وكان الهدف الأساسي للجائزة هو الإرتقاء بالأداء ورفع مستواه تجاه الأفضل وفق ما وضع لها من معايير. ونتيجة لزيادة إهتمام العالم كان من ضمن التوصيات التي تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي إطلاق جوائز الجودة والتميز. نتيجة لذلك تأسست عدد آخر من الجوائز مثل

«Baldrige» الأمريكية، والجائزة الأوروبية (EFQM). ونتيجة لنجاح جوائز الجودة كأداة لتعزيز الوعي بالجودة دولياً ومحلياً، وأنها تعد تقييماً لجهود إدارة الشركات في إدارة أنشطة الجودة فيها طبقت العديد من دول العالم تلك الجوائز، ليس ذلك فحسب بل أسست عدد منها جوائزها الخاصة. ولا يعني الحصول على الجائزة انتهاء الرحلة بل بدايتها فالتحسين المستمر يعد الفلسفة الأساسية والأكثر أهمية في

المعايير والبنود. والبنود بعامية ذات تركيز واضح نحو العمليات والنتائج بحيث تبحث عن عمليات الشركة وإستراتيجياتها ومتطلبات العمل فيها. وأثبت تطبيق جوائز الجودة أنها تعد المناسبة والحيوية لكل جهود المنظمات في سعيها نحو تحقيق أهدافها المختلفة ولعل أبرزها أهداف الجودة، وأن هناك دوافع لتبني جوائز الجودة. وبصفة عامة تتعدد الأهداف والدوافع التي يتوقع تحقيقها من تصميم وتطبيق جوائز الجودة؛ ومنها:

نشر ثقافة الجودة وتوضيح ضرورتها لجميع العاملين بالمؤسسة من خلال رفع مستوى الوعي بأهمية دورها في تحسين جودة المنتجات

كتبها: مدحت فهمي صالح

# TÜV NORD Egypt



غاطس السفن لكافة أنواع البضائع والمنتجات سواء كانت غذائية أو غير غذائية ووسط الجودة.

بالإضافة إلى ذلك إن شركة TÜV NORD معتمدة في مجال منح الشهادات من جهات اعتماد مختلفة ومتنوعة مثل ال DAKKS الألمان و في مصر من ال EGAC طبقا لل ISO 17021:2015 بالإضافة إلى ذلك إن الشركة في مصر عضو في جمعية رفع معدات المهندسين (LEE.A) و عضو في جمعية اتحاد الزيوت والبذور والدهون كعضو مشرف ومقيم و عضو في جمعية اتحاد الزيوت والبذور والدهون (POSFA) كعضو مشرف وكذلك معتمدة من مجلس الوطني للاعتماد المصري (EGAC) كجهة تفتيش (Type A) طبقا لمتطلبات مواصفة ISO 17020:2012 في خدمات الفحص الظاهري والتفتيش أثناء الشحن والتفريغ وسحب العينات وقياس غاطس السفن لكافة أنواع البضائع الغذائية والمعدنية.

مع تنوع مجالات أنشطة مجموعة TÜV NORD إلا أنه لا تزال فلسفة الشركة قائمة على أساس القيم الأصلية للاستقلال والتكامل، يتم ممارسة هذه المعايير المتسخة بقوة والمستمدة من مبادئ المجموعة داخليا وخارجيا كل يوم وتعني فلسفتنا الفريدة في الجمع بين الخبرة الفنية والسلامة الشخصية والثقافة على أساس القيمة مما أدى إلى ثقة العملاء العالية في مجموعة TÜV NORD وثقتهم في قدرتها على دعمهم وإرشادهم بأمان نحو المستقبل.

## TÜV NORD Egypt

34 Al-Riyadh St., off Shehab St.,  
El Mohandeseen, Giza, Cairo, Egypt  
Tel. +2 02 3305 1948,  
+2 02 3345 6671  
Fax. +2 02 3302 6125  
tuvgypt@tuv-nord.com  
www.tuv-nord.com

TÜV®

تعد مجموعة TÜV NORD الألمانية واحدة من إحدى الشركات العالمية الرائدة في مجال الفحص والتفتيش وإصدار الشهادات طبقا للمواصفات الدولية والانظمة المختلفة. تأسست المجموعة في عام ١٨٦٩ بألمانيا، وترجع ريادة المجموعة ومكانتها في السوق العالمي إلى تمتعها بالكفاءة الفنية العالية ومجموعة الخدمات المتنوعة التي تقدمها للقطاعات المختلفة مثل؛ قطاع المقاولات والنقط والغاز والسيارات والخدمات الصناعية والموارد الطبيعية واستيراد وتصدير السلع، ومحطات الطاقة النووية و... إلخ.

تضم مجموعة TÜV NORD أكثر من ١٤.٠٠٠ موظف متواجدين في أكثر من ٧٠ دولة في أوروبا وآسيا وأفريقيا والأميركين .

تقدم مجموعة TÜV NORD مجموعة متنوعة من الخدمات مثل:

- منح الشهادات الدولية طبقا للمواصفات العالمية مثل الايزو ٩٠٠١ و ١٤٠٠١ و ٢٢٠٠٠ و ٥٠٠٠١ و ٢٧٠٠١ و ٢٠٠٠١ وال اوساس ١٨٠٠١ وال CE MARK وغيرها من المواصفات الدولية .
- منح شهادات الدولية لمواصفات سلامة الأغذية والزراعة مثل BRC و LEAF MARQUE و Organic و FSSC 22000 و TESCO وغيرها .
- خدمات مراجعة سلامة الغذاء في الفنادق والمطاعم والمطابخ .
- خدمات التفتيش الصناعي، خدمات التفتيش كطرف ثالث، خدمات الفحص الظاهري والتفتيش أثناء الشحن والتفريغ وسحب العينات وقياس



# المؤتمر الدولي الثالث "الجودة والمستقبل"

الارتقاء بالجودة طريق لتحقيق التنمية الإقتصادية

تحت رعاية معالي رئيس مجلس الوزراء  
وبرعاية وحضور معالي وزير التجارة والصناعة

الثلاثاء 8 مايو 2018 - فندق جراند نايل تاور

## محاور المؤتمر

- أثر الجودة في زيادة القدرة التنافسية للتصدير
- دور الجودة في الارتقاء بمنظومة التعليم والتعلم
- أهمية الجودة في دعم الصناعات الصغيرة والمتوسطة
- المعايير الدولية لمكافحة الفساد والرشوة
- نظم إدارة الجودة في الخدمات
- الجودة وسلامة الغذاء

## رعاة المؤتمر

**BAVARIA®**  
Fire Fighting Solutions



**Olam**  
SVI



راعى رئيسي  
  
شركة فيرست للتنمية الصناعية ش.م.م  
فيرست برنت

  
بيت الإدارة العربي  
للإستشارات الإدارية والتدريب

راعى مشارك



**TUV NORD**

راعى رسمي